

**LAPORAN INDIVIDU**  
**KEGIATAN PRAKTIK PENGALAMAN LAPANGAN**  
**DI SMK MUHAMMADIYAH 1 PRAMBANAN-KLATEN**

**Disusun sebagai Pertanggungjawaban Pelaksanaan**

**Praktik Pengalaman Lapangan (PPL)**

**Tahun Akademik 2015/2016**



**Disusun Oleh:**

**NURI RIZKI NOVITASARI**

**12402244007**

**PRODI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

**2015**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Sekolah, Koordinator kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) Sekolah, Guru Pembimbing, dan Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) PPL UNY menyatakan bahwa mahasiswa di bawah ini:

**Nama : Nuri Rizki Novita Sari**

**NIM : 12402244007**

**Jurusan : Pendidikan Administrasi Perkantoran**


**Fakultas : Fakultas Ekonomi (FE)**

Telah melaksanakan kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di SMK Muhammadiyah 1 Prambanan Klaten dari tanggal 10 Agustus s.d.12 September 2015. Hasil kegiatan tercakup dalam naskah laporan ini.

Yogyakarta, 12 September 2015

Dosen Pembimbing Lapangan

Guru Pembimbing



  
**Sutirman, M. Pd**  
NIP. 19720103 200501 1 001


  
**Rumiya, SE.**  
NBM. 888.706

Mengetahui,

Kepala Sekolah  
SMK Muhammadiyah 1 Prambanan

Koordinator PPL

  
  
**Sukirni, S. Pd**  
NBM. 629.964

  
**Nurhayati, S. Pd**  
NBM. 957. 658



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur praktikan panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga praktikan dapat menyelesaikan kegiatan PPL di SMK Muhammadiyah 1 Prambanan-Klaten yang dilaksanakan pada tanggal 10 Agustus 2015 sampai dengan 11 September 2015 dan praktikan pada akhirnya dapat menyelesaikan laporan PPL ini.

Pelaksanaan PPL ini dapat terlaksana dengan baik dan berjalan lancar berkat kerjasama yang baik dari pihak-pihak yang terkait. Oleh karena itu, praktikan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Negeri Yogyakarta, Bapak Dr. Rochmad Wahab, M.A. yang telah memberikan izin pelaksanaan PPL
2. Kepala SMK Muhammadiyah 1 Prambanan Klaten, Bapak Sukirdi, S.Pd
3. Koordinator PPL SMK Muhammadiyah 1 Prambanan Klaten, Ibu Nurhayati, S.Pd
4. Dosen Pembimbing Lapangan PPL, Bapak Sutirman, M. Pd
5. Guru Pembimbing kegiatan PPL yang telah membimbing dan memberikan pengarahan, Rumiati, SE
6. Bapak/Ibu guru serta karyawan di SMK Muhammadiyah 1 Prambanan Klaten yang telah membantu selama kegiatan PPL.
7. Orang tua kami yang senantiasa mendoakan kami.
8. Kawan-kawan seperjuangan, Tim PPL UNY 2015 di SMK Muhammadiyah 1 Prambanan Klaten yang tangguh terima kasih, kalian sungguh berarti.
9. Siswa-siswi SMK Muhammadiyah 1 Prambanan Klaten atas kerjasama yang telah diberikan
10. Semua pihak yang telah banyak membantu yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Praktikan menyadari bahwa laporan PPL ini masih terdapat kekurangan sehingga masih jauh dari sempurna, oleh karena itu praktikan mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar laporan ini menjadi lebih baik. Penyusun berharap semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Klaten, 14 September 2015

Mahasiswa PPL



Nuri Rizki Novitasari

12402244007

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL ..... i

HALAMAN PENGESAHAN ..... ii

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI ..... v

DAFTAR LAMPIRAN ..... vi

ABSTRAK..... vii

BAB I. PENDAHULUAN

    A. Analisis Situasi ..... 2

    B. Perumusan Program dan Rancangan Kegiatan PPL ..... 8

BAB II. PERSIAPAN, PELAKSANAAN, dan ANALISIS HASIL..... 12

    A. Kegiatan PPL ..... 12

BAB III. PENUTUP..... 27

    A. Kesimpulan .....24

    B. Saran .....24

DAFTAR PUSTAKA ..... 27

LAMPIRAN

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Silabus Pengantar Administrasi Perkantoran SMK Kelas XI
2. Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP)
3. Daftar Nilai Siswa
4. Daftar Nilai Remidi
5. Laporan Mingguan Pelaksanaan PPL
6. Matriks Hasil Kerja Program PPL
7. Laporan Dana Pelaksanaan PPL
8. Kartu Bimbingan PPL
9. Dokumentasi Pelaksanaan PPL
10. Observasi Peserta Didik
11. Observasi Lembaga
12. Observasi Kelas
13. Power point
14. Kisi-Kisi Ulangan
15. Penetapan Program Semester

## **ABSTRAK**

### **LAPORAN KEGIATAN PRAKTIK PENGALAMAN LAPANGAN DI SMK MUHAMMADIYAH 1 PRAMBANAN-KLATEN**

**Oleh**

**NURI RIZKI NOVITASARI**

**12402244007**

Praktek pengalaman lapangan (PPL) adalah salah satu mata kuliah yang mampu memberikan pengetahuan life skills, antara lain pengalaman belajar yang kaya, dapat memperluas wawasan, melatih dan mengembangkan kompetensi yang dibutuhkan dalam bidangnya, meningkatkan ketrampilan, kemandirian, tanggungjawab dan kemampuan memecahkan masalah. Sebelum melaksanakan praktek pengalaman lapangan perlu diadakannya observasi. Observasi yang berkaitan dengan pembelajaran di kelas. Adapun program kegiatan praktek mengajar meliputi persiapan media dan perangkat pembelajaran serta proses pelaksanaan pembelajaran. Perangkat pembelajaran meliputi pembuatan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP), Silabus, dan beberapa administrasi mengajar yang lain serta materi dan media untuk mengajar. Sedangkan proses pembelajaran meliputi penyampaian materi mengajar. Semua rancangan kegiatan tersebut sebelumnya telah dikonsultasikan kepada Guru Pembimbing. Seluruh rancangan program tersebut bertujuan untuk peningkatan kualitas peserta didik, sehingga akan dihasilkan lulusan yang professional dan memiliki kompetensi yang tinggi sesuai dengan bidang masing-masing. Dengan adanya program ini diharapkan nantinya semua hasil dari program yang telah terlaksana dapat diteruskan secara berkesinambungan.

Secara umum, pelaksanaan program PPL berjalan sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Meskipun demikian, ada beberapa program yang mengalami perubahan dalam hal waktu dan sasaran. Bahkan ada pula program yang diganti dengan program kerja lain karena keadaan yang tidak memungkinkan untuk dilaksanakannya program kerja tersebut.

Untuk program PPL kesemuanya dapat terlaksana dengan baik, tanpa ada hambatan yang cukup berarti. Banyak manfaat yang diperoleh dari pelaksanaan program-program PPL yang telah dilakukan. Manfaat tersebut antara lain: Siswa lebih terbiasa dengan penyusunan laporan dan presentasi sehingga mereka tidak akan kaget ketika duduk di bangku kuliah, Siswa menyadari bahwa ilmu itu ada di sekitar mereka dan bisa belajar secara kontekstual, Bertambahnya sumber/referensi belajar dengan adanya pengadaan bank soal. Selain itu adanya media pembelajaran mampu meningkatkan minat belajar siswa dan konsentrasi belajarnya.



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Pendidikan memegang peranan yang sangat penting dalam proses peningkatan kualitas sumber daya manusia. Peningkatan kualitas pendidikan merupakan suatu proses yang terintegrasi dengan proses peningkatan kualitas sumber daya manusia, karena penyelenggaraan pendidikan baik di lingkungan sekolah maupun luar sekolah dapat melahirkan sumber daya manusia yang berkualitas jika pendidikan di difokuskan pada proses pembelajaran.

Guru merupakan ujung tombak pelaksanaan pembelajaran disekolah, maka salah satu faktor kualitas atau tidaknya keluaran siswa tergantung dari kualitas guru dalam melakukan kegiatan pembelajaran. Mahasiswa yang mengambil jurusan kependidikan disiapkan sebagai tenaga pengajar yang mempunyai kualitas dan kapasitas yang mampu mengelola kegiatan pembelajaran secara efektif dan efisien sehingga menghasilkan kualitas siswa yang mampu bersaing dalam bidang pengetahuan dan ketrampilan penunjang lainnya. Mengingat besarnya andil tenaga pendidik dalam menentukan keberhasilan sistem pendidikan di Indonesia ini maka sangat perlu menciptakan guru-guru professional, yaitu yang memiliki kompetensi professional meliputi penguasaan bidang studi, menguasai metode pembelajaran, memiliki ketrampilan mengajar, mampu menggunakan media pembelajaran yang sesuai, dan sifat kepribadian yang luhur.

Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) sebagai salah satu Perguruan Tinggi yang mempunyai misi dan tugas untuk menyiapkan dan menghasilkan tenaga-tenaga pendidik yang siap dalam bidangnya, mencantumkan beberapa mata kuliah pendukung yang menunjang tercapainya kompetensi, salah satunya yaitu Praktik Pengalaman Lapangan. Kegiatan PPL dapat digambarkan sebagai wahana untuk menerapkan berbagai ilmu yang di terima di bangku kuliah yang kemudian bisa diaplikasikan langsung di lapangan. Kegiatan PPL ini bertujuan memberikan pengalaman faktual mengenai proses pembelajaran dan kegiatan administrasi sekolah lainnya sehingga dapat digunakan sebagai bekal untuk menjadi tenaga pendidik yang profesional, memiliki sikap ilmu pengetahuan, dan ketrampilan yang diperlukan dalam bidang keprofesiannya.

Program kegiatan PPL terintegrasi dan saling mendukung ntuk mengembangkan kompetensi mahasiswa sebagai calon guru. Program-program yang

diselenggarakan fokus pada komunitas internal sekolah yaitu guru, siswa, karyawan, dan komite sekolah.

Waktu pelaksanaan PPL terintegrasi selama kurang lebih satu bulan. Pelaksanaan PPL melibatkan Dosen pembimbing PPL, Guru pembimbing dan Koordinator PPL dari pihak sekolah.

Praktik Pengalaman Lapangan merupakan kegiatan yang berkaitan dengan proses pembelajaran. Kegiatan PPL mencakup pembuatan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP), pembuatan media belajar serta mempersiapkan perangkat yang menunjang kegiatan belajar. PPL memberi pengalaman kepada mahasiswa untuk memperoleh kemampuan pedagogik, kepribadian, sosial dan profesional melalui interaksi di dalam dan di luar wilayah sekolah.

Sebelum kegiatan PPL dilaksanakan, mahasiswa terlebih dahulu menempuh kegiatan sosialisasi yaitu pra PPL melalui pembelajaran mikro dan kegiatan observasi di sekolah. Kegiatan pembelajaran mikro merupakan mata kuliah wajib lulus sebagai syarat untuk melaksanakan kegiatan PPL. Kegiatan Pra PPL merupakan kegiatan sosialisasi PPL lebih awal kepada mahasiswa melalui observasi ke sekolah. Observasi dilaksanakan sebelum penurunan PPL yaitu sebelum tanggal 10 Agustus 2015. Kegiatan observasi dilakukan secara berkelanjutan selama masih membutuhkan informasi untuk menyusun program PPL. Kegiatan observasi PPL yang meliputi observasi proses pembelajaran dan kegiatan manajerial, serta observasi potensi pengembangan sekolah. Kegiatan observasi di sekolah bertujuan agar mahasiswa memperoleh gambaran mengenai proses pembelajaran yang dilakukan di sekolah beserta kelengkapan sarana dan prasarana yang menunjang proses pembelajaran.

Dalam kegiatan PPL, mahasiswa melakukan praktek mengajar di sekolah untuk mendapatkan pengalaman langsung yang berkaitan dengan kegiatan belajar mengajar di sekolah. Dengan pengalaman yang diperoleh tersebut diharapkan dapat dipakai sebagai pengalaman calon guru yang sadar akan tugas dan tanggung jawabnya sebagai tenaga profesional kependidikan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan di Indonesia.

#### **A. Analisis Situasi**

Pada dasarnya PPL adalah mata kuliah praktik yang dilaksanakan dalam rangka untuk mengimplementasikan salah satu Tri Dharma perguruan tinggi yaitu pengabdian masyarakat sehingga kegiatan PPL harus senantiasa direncanakan sebaik mungkin dengan memperhatikan berbagai aspek penting sesuai dengan kebutuhan yang ada di lapangan.

Adapun dipilihnya lingkungan sekolah sebagai sasaran lokasi PPL dimaksudkan agar mahasiswa berbekal ilmu yang telah diperoleh sesuai dengan bidang studinya mampu mengembangkan kemampuan dan diharapkan dapat menyumbangkan sesuatu yang berharga di sekolah pelaksanaan PPL.

Dengan demikian kelompok PPL tahun 2015 yang berlokasi di SMK Muhammadiyah 1 Prambanan-Klaten berusaha memberikan salah satu langkah untuk mempersiapkan sumber daya manusia yang berkualitas dan siap menghadapi dunia kerja. SMK Muhammadiyah 1 Prambanan-Klaten adalah salah satu SMK (SMEA) yang digunakan sebagai sasaran mahasiswa PPL UNY tahun 2015. Mahasiswa PPL UNY tahun 2015 mencoba memberikan sumbangan dalam mewujudkan visi SMK Muhammadiyah 1 Prambanan-Klaten. Meskipun tidak terlalu besar dan tidak terlalu bernilai bagi sekolah, namun diharapkan bisa bermanfaat untuk sekolah, mahasiswa, perguruan tinggi dan masyarakat.

Sebelum melaksanakan kegiatan PPL, seluruh mahasiswa tim PPL SMK Muhammadiyah 1 Prambanan-Klaten harus memahami terlebih dahulu lingkungan dan kondisi lokasi kegiatan PPLnya. Sehubungan dengan hal tersebut, setiap mahasiswa baik secara individu maupun kelompok telah melaksanakan observasi terhadap lokasi PPL yakni SMK Muhammadiyah 1 Prambanan. Observasi ini bertujuan agar mahasiswa peserta PPL mendapatkan gambaran fisik serta kondisi psikis yang menyangkut aturan dan tata tertib yang berlaku di SMK Muhammadiyah 1 Prambanan-Klaten.

Berdasarkan observasi yang telah kami lakukan, SMK Muhammadiyah 1 Prambanan-Klaten terletak di dusun Tlogo, Prambanan, Klaten. Hasil analisis berdasarkan observasi yang telah kami laksanakan diperoleh bahwa SMK Muhammadiyah 1 Prambanan-Klaten merupakan salah satu SMA yang bernaung di bawah Kementrian Pendidikan Nasional. Sekolah ini merupakan salah satu tempat yang digunakan untuk lokasi PPL UNY tahun 2015 pada semester khusus. Lokasi sekolah ini memang tidak terlalu strategis karena relatif jauh dari jalan raya sehingga cukup sulit dijangkau bila menggunakan kendaraan umum seperti bus kota.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilaksanakan pada pra PPL di peroleh data sebagai berikut.

#### **1. Visi dan Misi SMK Muhammadiyah 1 Prambanan-Klaten**

Dalam hal peningkatan kualitas pendidikan maka SMK Muhammadiyah 1 Prambanan-Klaten memiliki visi dan misi dalam pencapaiannya yang meliputi:

**VISI**

Terwujudnya siswa yang cerdas, trampil, mandiri, unggul dan islami

**MISI**

- 1. Membentuk pribadi yang berakhlak mulia
- 2. Menghasilkan tenaga kerja yang kreatif dan inovatif sesuai perkembangan IPTEK
- 3. Menghasilkan lulusan yang mampu bersaing di pasar kerja era global
- 4. Menghasilkan alumni yang tangguh dan professional
- 5. Menjadikan siswa yang berguna bagi Agama, Bangsa dan Negara

**2. Kondisi Fisik Sekolah**

a. Sarana dan Prasarana sekolah

SMK Muhammadiyah 1 Prambanan-Klaten merupakan salah satu sekolah menengah kejuruan yang berlokasi di dusun Tlogo, Prambanan, Klaten Telp.(0274) 6991828. Lokasi tersebut berada di tengah pemukiman warga dan instansi pemerintah seperti kelurahan serta jauh dari jalan raya sehingga suasana belajar relatif tenang. Lokasi juga relatif mudah dijangkau oleh para guru, karyawan, dan siswa dari berbagai daerah.

SMK Muhammadiyah 1 Prambanan-Klaten merupakan sebuah institusi pendidikan yang secara struktural berada dalam wilayah koordinasi Dinas Pendidikan Nasional Kabupaten Klaten. Sebagai sebuah institusi pendidikan, SMK Muhammadiyah 1 Prambanan-Klaten memiliki kelengkapan fisik untuk menunjang proses belajar mengajar maupun administrasi sekolah, terdapat beberapa ruangan dan fasilitas yang cukup memadai dan memiliki fungsi sendiri-sendiri:

Tabel 1. Ruangan dan fasilitas SMK Muhammadiyah 1 Prambanan-Klaten

No.	Nama Ruang	Jumlah
1.	Kelas	10 Ruang
2.	Kepala Sekolah	1 Ruang
3.	Guru	1 Ruang
4.	Tata Usaha	1 Ruang
5.	Bimbingan Konseling	1 Ruang
6.	Perpustakaan	1 Ruang
7.	UKS	1 Ruang



8.	Laboratorium Komputer	1 Ruang
9.	Laboratorium Mengetik	1 Ruang
10.	Koperasi	1 Ruang
11.	Gudang	1 Ruang
12.	Mushola	1 Ruang
13.	Kantin	2 Ruang
14.	Kamar mandi guru	2 Ruang
15.	Kamar Mandi Siswa/ WC	8 Ruang
16.	Tempat Parkir Guru dan siswa	1 Ruang
17.	Lapangan Basket	1 Ruang
18.	Lapangan Upacara	1 Ruang
19.	Ruang Piket	1 Ruang
20.	Aula	1 Ruang
21.	Ruang Osis	1 Ruang
22.	Pos penjagaan	1 Ruang
23.	Sumur	1 Ruang

Fasilitas tersebut pada umumnya dalam kondisi baik, walau ada beberapa fasilitas yang masih kurang memadai dan kurang berfungsi dengan baik. Bertitik tolak dari apa yang telah dikemukakan di atas, maka dalam kesempatan PPL di SMK Muhammadiyah 1 Prambanan-Klaten ini kami akan melakukan program-program yang sekiranya dapat membantu dalam memajukan proses belajar mengajar dan perbaikan ataupun pengadaan fisik di sekolah tersebut.

b. Identitas Sekolah

Nama Sekolah : SMK Muhammadiyah 1 Prambanan-Klaten

Alamat Sekolah : Tlogo, Prambanan, Klaten

(0274) 6991828

E-mail/Website : [smkmuh1prambanan.klaten@yahoo.co.id](mailto:smkmuh1prambanan.klaten@yahoo.co.id)

[www.smkmuh1prambananklt.com](http://www.smkmuh1prambananklt.com)

## **1. Program Pendidikan dan Pelaksanannya**

### **a. Kurikulum**

Kurikulum sebagai salah satu perangkat untuk mencapai tujuan pendidikan. Sesuai dengan keputusan pemerintah bahwa mulai tahun pelajaran 2015/2016 menggunakan kurikulum yang lama yaitu Kurikulum Satuan Tingkat Pendidikan (KTSP). Kurikulum ini diterapkan di kelas X, XI, dan XII.

### **b. Kegiatan Akademik**

Kegiatan belajar mengajar berlangsung di gedung SMK Muhammadiyah 1 Prambanan-Klaten. Proses Belajar Mengajar untuk teori maupun praktik berlangsung mulai pukul 06.50 - 15.10 WIB untuk hari Senin -Kamis, 06.50 – 15. 10 WIB untuk hari Jumat 06.50 – 11.45 WIB dan 06.50 – 14.25 WIB untuk hari Sabtu. Khusus untuk pelaksanaan upacara bendera dilaksanakan setiap hari Senin dan dihitung sebagai jam ke-1. Sedangkan khusus untuk pelaksanaan SKJ dilaksanakan setiap hari Jumat mulai pukul 06.50 - 11.30

SMK Muhammadiyah 1 Prambanan-Klaten mempunyai 11 kelas yang terdiri dari:

- 1) Kelas X berjumlah 4 kelas (X KU, X AD, X TKJ, X FAR)
- 2) Kelas XI berjumlah 4 kelas (XI AD 1, XI AD 2, XI TKJ)
- 3) Kelas XII berjumlah 3 kelas (XII KU, XII AD ,XII TKJ,)

### **c. Kegiatan Kesiswaan**

Kegiatan kesiswaan yang dilaksanakan di SMK Muhammadiyah 1 Prambanan-Klaten adalah Komputer, BTA, Olahraga, dan HW. Semua kegiatan itu dimaksudkan agar siswa mampu meningkatkan potensi dan bakat intelektualnya.

Kegiatan ekstrakurikuler yang ada di SMK Muhammadiyah 1 Prambanan-Klaten antara lain komputer, BTA, Bahasa Indonesia, Matematika, Bahasa Inggris, HW, dan Olahraga (bulu tangkis, dan basket) yang menampung minat dan bakat siswa serta memberikan pengalaman lain di luar proses pembelajaran formal.

### **d. Potensi Siswa, Guru dan Karyawan**

#### **1) Potensi Siswa**

Jumlah peserta didik di SMK Muhammadiyah 1 Prambanan-Klaten yaitu 316 orang, yang terdiri dari 11 kelas serta mempunyai tiga jurusan yaitu Keuangan, Administrasi Perkantoran, dan TKJ dan jurusan baru di

SMK Muhammadiyah 1 Prambanan Klaten yaitu Farmasi. Jumlah siswa jurusan Keuangan 93 orang, Adminitrasi Perkantoran 134 orang dan TKJ 89 orang, Farmasi orang. Di lihat dari segi kualitas input, SMK Muhammadiyah 1 Prambanan-Klaten memiliki kualitas masukan yang baik. Selain itu sekolah ini juga melengkapi kegiatan peserta didik dengan mengadakan berbagai kegiatan ekstrakurikuler seperti bidang olahraga (basket, badminton), HW, Komputer, dan sebagainya.

## 2) Potensi Guru dan Karyawan

SMK Muhammadiyah 1 Prambanan-Klaten mempunyai guru pengajar dan karyawan sebanyak orang, yang terdiri dari 25 guru dan 9 karyawan. Jumlah guru laki-laki 13 orang dan perempuan 12 orang. Pendidikan terakhir guru di SMK Muhammadiyah 1 Prambanan-Klaten rata-rata adalah S1, ini menunjukkan bahwa tenaga pengajar di SMK Muhammadiyah 1 Prambanan-Klaten ini sudah memenuhi standar kriteria.

Kerja guru dalam proses belajar mengajar di SMK Muhammadiyah 1 Prambanan-Klaten cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dengan terprogramnya seluruh rangkaian kegiatan belajar mengajar yang akan dilakukan di kelas dengan perangkat pembelajaran yaitu Silabus dan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) oleh para guru di SMK Muhammadiyah 1 Prambanan-Klaten. Selain itu setiap guru juga diwajibkan untuk membuat modul belajar sesuai dengan kompetensi yang diampunya. Dengan demikian penggunaan buku teks hanya sebagai pendukung referensi guru saja, namun bagi murid yang paling utama adalah modul belajar dari guru masing-masing. Para guru juga dalam penyampaian materi terlihat sangat menguasai, selain itu juga peserta didik dapat dengan cepat memahami materi yang disampaikan.

Pada saat proses pembelajaran berlangsung sebageian besar dari para guru yang ada di SMK Muhammadiyah 1 Prambanan-Klaten menggunakan metode pembelajaran dengan penyampaian materi, diskusi dan tanya jawab kepada peserta didiknya. Proses pembelajaran mulai dari pembukaan pelajaran, penyajian materi, penggunaan bahasa, penggunaan waktu, teknik bertanya dan memotivasi peserta didik, teknik penguasaan kelas, penggunaan media, serta bentuk dan cara evaluasi hingga penutupan pelajaran sudah cukup baik. Masing-masing guru telah memiliki strategi untuk menciptakan suasana pembelajaran yang menyenangkan bagi tiap peserta didik.

Sedangkan untuk kegiatan belajar mengajar di kelas itu sendiri, secara umum telah berjalan dengan baik, tertib dan lancar, meskipun ada berbagai macam penerimaan materi oleh peserta didik maupun aktivitas peserta didik yang kurang ideal. Suasana sekolah sangat kondusif untuk kegiatan pembelajaran karena letak sekolah berada di area perkampungan Tlogo-Prambanan yang tidak jauh dari jalan raya. Kegiatan Belajar di SMK Muhammadiyah 1 Prambanan-Klaten pada hari Senin-Kamis dimulai pukul 06.50 – 15.10 WIB, saat pelaksanaan upacara kegiatan belajar dimulai pukul 07.30 – 15.00, khusus untuk hari Jum'at kegiatan belajar mengajar dimulai pukul 06.50 - 11.45 WIB, sedangkan hari Sabtu kegiatan belajar dimulai pukul 06.50 – 14.25, dengan diawali kegiatan Tadarus Al-Qur'an.

## **2. Permasalahan Terkait Proses Belajar Mengajar**

Setelah melakukan observasi KBM, terdapat beberapa permasalahan yang teridentifikasi, diantaranya kondisi siswa yang cukup ramai hampir di setiap kelas, sebagian siswa yang kurang cepat menangkap penyampaian materi, tidak mau nya siswa untuk mengamati terlebih dahulu materi dan tidak tertib nya beberapa siswa dalam mengumpulkan tugas rumah. Selain itu siswa juga tidak mempunyai buku sumber selain LKS atau modul untuk penunjang materi pembelajaran. Tantangan bagi guru dalam hal ini adalah bagaimana pengelolaan kelas yang baik dan penyampaian materi dengan kondisi siswa seperti yang sudah disebutkan.

Berkaitan dengan kemampuan awal siswa, siswa yang masuk sekolah ini sebagian besar adalah siswa menengah ke bawah, baik dari segi kemampuan maupun ekonomi. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi sekolah untuk tetap berprestasi dan menjalankan misi pengajarannya dengan baik meskipun *input* yang didapat tidak begitu memuaskan.

## **B. Perumusan Program dan Rancangan Kegiatan PPL**

Kegiatan PPL di sekolah untuk meningkatkan potensi bakat dan minat peserta didik guna menunjang proses belajar mengajar, meningkatkan kondisi lingkungan sekolah yang mendukung proses belajar mengajar. Pelaksanaan kegiatan PPL di SMK Muhammadiyah 1 Prambanan-Klaten ini mempunyai beberapa manfaat, diantaranya:

1. Bagi kepala sekolah akan membantu meningkatkan pengelolaan sarana belajar mengajar yang efektif.



2. Bagi guru akan lebih membantu terciptanya situasi belajar mengajar yang efektif, lebih aktif, dan inovatif.
3. Bagi peserta didik dapat menyalurkan dan mengembangkan kreativitas serta minat dan bakat lebih berkembang.
4. Bagi penyusun dengan program PPL diharapkan dapat membantu jiwa profesionalisme seorang tenaga kependidikan.
5. Bagi sekolah, kegiatan ini diharapkan dapat membantu sekolah dalam mendukung kegiatan belajar mengajar untuk meningkatkan kualitas sekolah secara akademik maupun non akademik.

Rancangan kegiatan PPL yang dilaksanakan di SMK Muhammadiyah 1 Prambanan-Klaten adalah program PPL ini merupakan bagian dari mata kuliah sebesar 3 SKS yang harus ditempuh oleh mahasiswa kependidikan. Materi yang ada meliputi program mengajar teori dan praktek di kelas dengan dikontrol oleh guru pembimbing masing-masing. Pelaksanaan program Praktik Pengalaman Lapangan dimulai dari tanggal 10 Agustus 2015 sampai dengan 11 September 2015. Kegiatan PPL dilaksanakan berdasarkan ketentuan yang berlaku dalam melaksanakan praktik kependidikan dan persekolahan yang sudah terjadwal.

Rancangan kegiatan PPL ini disusun setelah mahasiswa melakukan observasi di kelas sebelum penerjunan PPL yang bertujuan untuk mengamati kegiatan guru, siswa di kelas dan lingkungan sekitar dengan maksud agar pada saat PPL nanti mahasiswa benar-benar siap diterjunkan untuk praktik mengajar. Di bawah ini akan dijelaskan rencana kegiatan PPL:

1. Persiapan di Kampus
  - a. Pengajaran Mikro
  - b. Pembekalan PPL
2. Observasi pembelajaran di kelas
3. Konsultasi dengan guru pembimbing
4. Menyusun Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP)
5. Persiapan materi pembelajaran
6. Melaksanakan praktik mengajar mata pelajaran Pelayanan kepada Pelanggan kelas AD
7. Evaluasi pembelajaran
8. Study banding kelas XI AD, KU dan TKJ ke Akakom
9. Menyusun laporan PPL

## **Program Praktik Pengalaman Lapangan (PPL)**

### **a. Observasi Lapangan**

Observasi lapangan dilaksanakan pada tanggal 3 Agustus 2015 secara individu oleh setiap peserta PPL di SMK Muhammadiyah 1 Prambanan-Klaten. Kegiatan ini bertujuan agar sebelum praktik mengajar di kelas dapat mengetahui sarana di dalam kelas. Selain itu dalam kegiatan observasi bertujuan untuk mengetahui situasi dan kondisi lapangan sebelum praktik mengajar. Beberapa hal yang diamati dalam proses observasi sekolah di SMK Muhammadiyah 1 Prambanan-Klaten di antaranya:

- a) Kondisi Fisik Sekolah
- b) Potensi Guru
- c) Potensi Karyawan
- d) Fasilitas Kegiatan Belajar Mengajar/Media
- e) Perpustakaan
- f) Laboratorium
- g) Bimbingan Konseling
- h) Bimbingan Belajar
- i) Ekstrakurikuler
- j) Organisasi dan Fasilitas OSIS
- k) Organisasi dan Fasilitas UKS
- l) Administrasi (karyawan)
- m) Karya Tulis Ilmiah Remaja dan Guru
- n) Koperasi Sekolah
- o) Mushola/Tempat Ibadah
- p) Kesehatan Lingkungan

### **b. Observasi Proses Belajar**

Observasi proses belajar mengajar dilaksanakan di ruang kelas atau ruang teori. Observasi ini bertujuan agar mahasiswa PPL melihat dan mengamati secara langsung bagaimana proses belajar mengajar berlangsung di SMK Muhammadiyah 1 Prambanan-Klaten. Beberapa hal yang perlu dilakukan pada saat observasi di antaranya:

- a) Kelengkapan Administrasi Guru
- b) Cara membuka pelajaran
- c) Cara guru menyampaikan materi
- d) Cara guru memotivasi siswa dalam belajar
- e) Usaha guru mengaktifkan peserta didik

- f) Penggunaan waktu
- g) Metode yang digunakan guru dalam mengajar
- h) Media pembelajaran
- i) Penampilan guru dan penguasaan bahasa guru
- j) Cara Guru menutup pembelajaran

**c. Praktik Mengajar**

Kegiatan praktik mengajar dimulai bersamaan dengan tahun ajaran baru 2015/2016. Setiap mahasiswa bertugas untuk mengampu mata pelajaran sesuai dengan jurusan atau kompetensi mengajar masing-masing dan mempunyai kewajiban mengajar minimal 4 kali pertemuan. Kegiatan PPL ini dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan antara mahasiswa PPL bersama guru pembimbingnya atau hingga kegiatan PPL di SMK Muhammadiyah 1 Prambanan-Klaten.

**d. Penyusunan Laporan PPL**

Setelah mahasiswa selesai melaksanakan kegiatan PPL, tugas selanjutnya adalah penyusunan laporan kegiatan PPL. Kegiatan penyusunan laporan dilaksanakan di minggu terakhir sebelum mahasiswa PPL di SMK Muhammadiyah 1 Prambanan-Klaten ditarik dari lokasi.

## **BAB II**

### **PERSIAPAN, PELAKSANAAN, DAN ANALISIS HASIL**

#### **Kegiatan PPL**

##### **1. Persiapan**

Kegiatan PPL ini dilaksanakan selama kurang lebih waktu aktif satu bulan, terhitung mulai tanggal 10 Agustus 2015 sampai dengan 11 September 2015. Selain itu terdapat juga alokasi waktu untuk observasi sekolah dan observasi kelas yang dilaksanakan sebelum PPL dimulai. Program yang direncanakan untuk dilaksanakan di SMK Muhammadiyah 1 Prambanan-Klaten untuk Program Individu meliputi persiapan, pelaksanaan dan analisis hasil. Untuk mempersiapkan mahasiswa dalam melaksanakan PPL baik yang dipersiapkan berupa persiapan fisik maupun mental untuk dapat mengatasi permasalahan yang akan muncul selanjutnya dan sebagai sarana persiapan program apa yang akan dilaksanakan nantinya, maka sebelum diterjunkan ke lokasi PPL, UPPL membuat berbagai program persiapan sebagai bekal mahasiswa dalam melaksanakan PPL. Persiapan yang dilaksanakan adalah sebagai berikut:

##### **a) Pengajaran Mikro**

Guru sebagai tenaga profesional bertugas merencanakan dan melaksanakan pembelajaran, menilai hasil pembelajaran, melakukan pembimbingan dan pelatihan, melakukan penelitian, membantu pengembangan dan pengelolaan program sekolah serta mengembangkan profesionalitasnya (Depdiknas, 2004:8). Guru adalah sebagai pendidik, pengajar pembimbing, pelatihan, pengembangan program, pengelolaan program dan tenaga profesional. Tugas dan fungsi guru tersebut menggambarkan kompetensi yang harus dimiliki oleh guru yang profesional. Oleh karena itu, para guru harus mendapatkan bekal yang memadai agar dapat menguasai sejumlah kompetensi yang diharapkan tersebut, baik melalui *preservice* maupun *inservice training*. Salah satu bentuk *preservice training* bagi guru tersebut adalah dengan melalui pembentukan kemampuan mengajar (*teaching skill*) baik secara teoritis maupun praktis. Secara praktis bekal kemampuan mengajar dapat dilatihkan melalui kegiatan *microteaching* atau pengajaran mikro.

Program ini dilaksanakan dengan dimasukkan dalam mata kuliah yang wajib tempuh bagi mahasiswa yang akan mengambil PPL pada semester berikutnya. Persyaratan yang diperlukan untuk mengikuti mata kuliah ini adalah mahasiswa yang telah menempuh minimal semester VI. Dalam



pelaksanaan perkuliahan, mahasiswa diberikan materi tentang bagaimana mengajar yang baik dengan disertai praktek untuk mengajar dengan peserta yang diajar adalah teman sekelompok atau *peer teaching*. Keterampilan yang diajarkan dan dituntut untuk dimiliki dalam pelaksanaan mata kuliah ini adalah berupa ketrampilan-ketrampilan yang berhubungan dengan persiapan menjadi seorang calon guru atau pendidik.

#### **b) Pembekalan PPL**

Kegiatan pembekalan diadakan dengan tujuan untuk memberikan bekal secara moril kepada mahasiswa sebelum melaksanakan Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) di sekolah. Pada pembekalan, mahasiswa juga diberi materi mengenai petunjuk teknis pelaksanaan PPL yang berkaitan dengan Kegiatan Belajar Mengajar (KBM) di sekolah.

#### **c) Observasi Pembelajaran di Kelas**

Dalam observasi pembelajaran di kelas diharapkan mahasiswa memperoleh gambaran pengetahuan dan pengalaman pendahuluan mengenai tugas-tugas seorang guru di sekolah. Observasi lingkungan sekolah atau lapangan juga bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang aspek-aspek karakteristik komponen kependidikan dan norma yang berlaku di tempat PPL. Praktikan mendapat kesempatan mengajar sebanyak 2 kali dalam satu minggu selama pelaksanaan praktik PPL. Hal yang diobservasi yaitu :

#### **1) Perangkat Pembelajaran**

- a. Kurikulum
- b. Silabus
- c. Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP)

#### **2) Proses Pembelajaran**

##### **1. Membuka pelajaran**

Tujuan membuka pelajaran adalah supaya siswa siap untuk memperoleh bahan ajar. Baik secara fisik maupun secara mental.

Membuka pelajaran meliputi beberapa kegiatan berikut:

- Membuka pelajaran dengan mengucapkan salam dan berdoa
- Presensi peserta didik
- Apersepsi bahan ajar
- Menyampaikan bahan materi yang akan dicapai

## 2. Penyajian materi

Agar penyampaian materi dapat berjalan dengan lancar maka guru harus menciptakan suasana kelas yang kondusif. Metode yang digunakan adalah penyampaian materi, tanya jawab, diskusi dan lain-lain.

## 3. Metode pembelajaran

### - Penyampaian materi

Metode ini digunakan untuk menyampaikan materi yang memerlukan uraian atau penjelasan dan memuat konsep-konsep atau pengertian.

### - Diskusi

Metode ini digunakan untuk mendiskusikan materi yang dipelajari agar peserta didik lebih jelas dan paham.

### - Latihan Soal dan Penugasan

Metode ini digunakan untuk memperdalam pengetahuan siswa dan untuk meningkatkan ketrampilan siswa.

## 4. Penggunaan bahasa

Selama mengajar, praktikan harus bisa menggunakan bahasa yang sopan dan menunjukkan pribadi seorang guru. Bahasa yang digunakan selama praktek mengajar adalah Bahasa Indonesia yang baku dan bahasa jawa yang sopan. Sebab sebagai guru harus bisa memberi contoh penggunaan bahasa yang baik dan benar.

## 5. Penggunaan waktu

Waktu dialokasikan untuk membuka pelajaran, apersepsi, menyampaikan materi, diskusi, tanya jawab, dan latihan, serta menutup pelajaran.

## 6. Gerak

Selama di dalam kelas, praktikan berusaha untuk tidak selalu di depan kelas, tetapi berjalan ke arah siswa dan memeriksa pekerjaan mereka untuk mengetahui secara langsung apakah mereka sudah paham tentang materi yang telah disampaikan.

## 7. Cara memotivasi siswa

Cara memotivasi peserta didik dalam penyampaian materi dilakukan dengan pertanyaan-pertanyaan dan memberi *reward*/ penghargaan kepada peserta didik yang mau menyampaikan pendapatnya dan mau menjawab pertanyaan.

8. Teknik bertanya

Teknik bertanya yang digunakan adalah dengan memberikan pertanyaan terlebih dahulu kemudian memberikan kesempatan peserta didik untuk menjawab pertanyaan tersebut.

9. Teknik penguasaan kelas

Teknik penguasaan kelas yang dilakukan oleh praktikan adalah dengan berjalan keliling kelas dan meneliti satu persatu hasil pekerjaan yang telah dibuat oleh peserta didik, baik individu maupun kelompok. Dengan demikian diharapkan praktikan bias memantau apakah siswa di kelas konsentrasi dalam mengikuti pelajaran

10. Penggunaan media

Media yang digunakan selama proses pembelajaran bertujuan untuk mempermudah pemahaman peserta didik akan materi yang sedang praktikan sampaikan.

11. Bentuk dan cara evaluasi

Evaluasi hasil belajar bertujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan peserta didik dalam penguasaan kompetensi dasar akuntansi yang telah diajarkan.

12. Menutup pelajaran

Kegiatan ini diisi guru dengan menyimpulkan proses belajar yang telah dilakukan yang bertujuan untuk menekankan materi yang telah diajarkan.

**3) Perilaku Peserta Didik**

1) Perilaku peserta didik di kelas

Perilaku peserta didik di dalam kelas berarti bagaimana sikap siswa dalam menanggapi setiap proses pembelajaran materi dan seberapa besar keterlibatan peserta didik menghidupkan suasana kelas yang kondusif dan nyaman.

a. Perilaku peserta didik di luar kelas

Perilaku peserta didik di luar kelas berarti bagaimana sikap peserta didik terhadap guru selaku pengajar sekaligus sebagai sosok yang harus dihormati. Berikut adalah beberapa hal penting hasil kegiatan observasi pra PPL yang dilakukan di kelas XI AD yang berkaitan dengan kegiatan belajar mengajar:

- 1) Cara guru membuka pelajaran dengan memberikan motivasi dan mengutarakan apa yang akan dipelajari atau dibahas pada pertemuan hari ini.
- 2) Guru memberikan hand out atau modul kepada peserta didik mengenai materi yang akan diterangkan pada saat kegiatan pembelajaran.
- 3) Interaksi guru dengan peserta didik dengan mengajak diskusi dan tanya jawab.
- 4) Cara guru memantau kesiapan peserta didik dengan memberikan pertanyaan kepada peserta didik tentang materi yang telah lalu.
- 5) Cara guru menutup pelajaran dengan mengutarakan apa yang akan dipelajari pada minggu depan dan mengingatkan peralatan apa saja yang digunakan untuk mendukung materi minggu depan.
- 6) Perilaku peserta didik tentang dan terkadang memberikan komentar apabila ada kejadian yang mengganggu KBM seperti ketika ada peserta didik yang terlambat masuk dalam kelas.
- 7) Perilaku peserta didik yang ikut melibatkan diri dalam proses pembelajaran sehingga penyampaian materi tidak hanya terpusat pada guru saja.
- 8) Gerakan guru cukup bervariasi dari duduk, berdiri mengelilingi kelas, melakukan bimbingan secara langsung ketika peserta didik sedang melaksanakan praktikum dan terkadang menulis dipapan tulis.

Dari observasi di atas didapatkan suatu kesimpulan bahwa kegiatan belajar mengajar sudah berlangsung sebagaimana mestinya. Sehingga peserta PPL hanya tinggal meningkatkan saja, dengan membuat persiapan mengajar seperti:

- a. Administrasi guru
- b. Rencana Pembelajaran
- c. Catatan agenda mengajar
- d. Lembar kerja (*jobsheet*) dan modul
- e. Rekapitulasi nilai
- f. Alokasi waktu
- g. Soal evaluasi

Dalam pelaksanaan KBM, terbagi atas dua bagian yaitu praktik mengajar terbimbing dan praktik mengajar mandiri. Dalam praktik mengajar terbimbing mahasiswa dibimbing dalam persiapan dan pembuatan materi, sedangkan praktek mengajar mandiri mahasiswa diberi kesempatan untuk mengelola proses belajar secara penuh, namun demikian bimbingan dan pemantauan dari guru tetap dilakukan.

#### **4) Konsultasi dengan Guru Pembimbing**

Agar kegiatan belajar mengajar berjalan dengan lancar, maka sebelum mengajar penulis melakukan konsultasi dengan guru pembimbing tentang Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) dan mengenai materi yang telah dibuat penulis. Sehingga harapan guru dan penulis bisa sejalan tanpa adanya perbedaan yang mempengaruhi pembelajaran.

#### **5) Persiapan Mengajar**

Sebelum pelaksanaan mengajar di kelas berlangsung, penulis terlebih dahulu melakukan beberapa persiapan demi kelancaran dalam proses belajar mengajar, yang telah dilaksanakan penulis. Persiapan tersebut meliputi :

##### **1. Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP)**

Sebelum melakukan praktek mengajar, praktikan membuat RPP sesuai dengan kompetensi yang akan diajarkan. Hal yang tercantum dalam RPP terdiri dari: standar kompetensi, kompetensi dasar, tujuan pembelajaran, pendekatan dan metode yang digunakan, sumber, alat dan bahan pembelajaran, langkah-langkah pembelajaran, dan penilaian, serta soal dan kunci jawaban.

##### **2. Materi pembelajaran**

##### **3. Rekapitulasi nilai**

##### **4. Buku pegangan**

## **2. Pelaksanaan Kegiatan PPL**

Praktik pembelajaran di kelas merupakan praktik pengalaman lapangan yang sangat penting dan sangat menentukan dalam keseluruhan kegiatan PPL ini. Karena dengan praktik pembelajaran ini praktikan bisa mengaplikasikan dan mempraktikkan teori-teori yang telah didapatkan di bangku kuliah.

Dalam praktik pembelajaran ini praktikan dituntut untuk bisa mengaplikasikan teori-teori pembelajaran yang dimiliki seperti metode, alat dan sumber pembelajaran, dan evaluasi dalam pembelajaran serta

keterampilan-keterampilan lainnya, baik berupa ketrampilan teknis maupun non teknis.

Adapun ketrampilan teknis diantaranya adalah keterampilan dalam membuat perangkat pembelajaran seperti Silabus dan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP) yang akan dipraktikan. Sedangkan keterampilan non teknis berupa kemampuan operasional dalam mengendalikan kelas.

Berdasarkan rumusan program dan rancangan kegiatan, pada umumnya seluruh program kegiatan dapat terlaksana dengan baik dan lancar. Hasil kegiatan PPL akan dibahas secara detail, sebagai berikut:

a. Penyusunan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran

Penyusunan rencana pelaksanaan pembelajaran sangat diperlukan. Hal ini dilakukan guna persiapan atau skenario apa yang akan dilakukan pada saat mengajar di kelas, baik materi yang diajarkan, metode pembelajaran, maupun media pembelajaran yang digunakan. Dalam hal ini pembuatan RPP merupakan pedoman guru dalam mengajar.

b. Praktik Mengajar di Kelas

Praktik mengajar di SMK Muhammadiyah 1 Prambanan-Klaten khususnya untuk mata pelajaran Pengantar Administrasi Perkantoran jurusan Administrasi Perkantoran dibimbing oleh Ibu Rumiya,SE. Kegiatan ini dilakukan di dalam kelas. Praktik mengajar yang dilakukan praktikan sebanyak 4 kali pertemuan dengan total waktu 4 jam pelajaran.

Dalam pelaksanaannya, praktikan mengajar 1 kelas yaitu kelas XI AD.

Berikut adalah hasil pelaksanaan KBM yang telah dilakukan praktikan selama kegiatan PPL di SMK Muhammadiyah 1 Prambanan-Klaten:

Selain kegiatan praktik mengajar tersebut, praktikan juga diwajibkan

Tabel 3. Praktik mengajar di kelas

No	Hari/tanggal	Jam Ke	Kelas	Materi
1.	Senin, 13 Agustus 2015	5	XI AD	<ul style="list-style-type: none"><li>• Perkenalan</li><li>• Pengenalan materi pelajaran</li></ul>

Untuk selalu siap sedia menggantikan guru yang tidak hadir dengan

				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teknik Pengumpulan Informasi</li> </ul>
2.	Senin, 20 Agustus 2015	5	XI AD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengertian pelayanan prima</li> <li>• Prinsip A3 dalam pelayanan prima</li> </ul>
3.	Senin, 31 Agustus 2015	5	XI AD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan prima berdasar sikap</li> <li>• Pelayanan prima berdasarkan perhatian</li> </ul>
4.	Senin, 7 September 2015	5	XI AD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan prima berdasarkan tindakan</li> <li>• Umpan balik pelanggan</li> <li>• Kebutuhan pelanggan</li> <li>• Cara melayani pelanggan</li> </ul>

meninggalkan tugas ataupun menggantikan guru yang tidak hadir tanpa meninggalkan tugas. Untuk kegiatan menggantikan guru yang tidak hadir dengan meninggalkan tugas biasanya praktikan cukup menunggu kelas tertentu mengerjakan tugas dan memastikan agar siswa tidak berkeliaran diluar kelas yang dapat mengganggu kelas lainnya yang sedang belajar.

Sedangkan untuk menggantikan guru yang tidak hadir tanpa memberikan tugas, praktikan menyesuaikan dengan kemampuan praktikan, jika dirasa cukup mampu mengisi materi pelajaran maka praktikan akan mengisi dengan materi pelajaran tersebut tetapi jika tidak mampu maka kelas tersebut cukup diisi dengan kegiatan motivasi dan *sharing* saja.

#### c. Umpan Balik dari Pembimbing

Dalam kegiatan praktik mengajar, mahasiswa PPL baik sebelum dan sesudahnya harus mendapatkan umpan balik dari pembimbing. Selama

pelaksanaan PPL, pembimbing sangatlah berperan di dalam pelaksanaan kegiatan yang dilakukan.

Umpan balik yang dilakukan pembimbing diantaranya :

- 1) Mengarahkan, mengoreksi lembar kerja dan media yang dibuat demi kesempurnaan.
  - 2) Memberi kesempatan kepada mahasiswa praktikan untuk menyampaikan materi pelajaran dan memberi nilai (mengevaluasi) peserta didik.
  - 3) Pembimbing menilai dan mengoreksi mahasiswa praktikan baik secara penyampaian maupun sikap dalam menghadapi peserta didik
  - 4) Pembimbing memberi saran terhadap apa yang telah mahasiswa praktikan lakukan
  - 5) Membimbing dalam pengelola praktikan persekolahan dan penyusunan laporan
- d. Study banding

Ini bertujuan agar peserta didik dapat mengetahui aktivitas pada dunia kerja yang sebenarnya. Study banding ini dilaksanakan pada tanggal 31 Agustus 2015 di Lab AKIKOM. Aktivitas dimulai dari pukul 07.00 – 12.00 kemudian dilanjutkan dengan kunjungan ke Kraton Yogyakarta dan Pantai Goa Cemara. Study banding ini diikuti oleh 52 Peserta didik.

### 3. Analisis Hasil

Selama pelaksanaan PPL, praktikan mendapatkan pengalaman yang berharga. Praktikan juga memperoleh gambaran sesungguhnya tentang cara berinteraksi dengan siswa, bagaimana cara menyampaikan materi agar mudah dipahami, teknik penguasaan kelas, teknik bertanya, penggunaan metode yang tepat, dan pelaksanaan evaluasi, dimana gambaran ini sangat berbeda dengan pembelajaran *micro teaching* yang pernah dilakukan di kampus.

Hasil dari penerapan metode pembelajaran yang digunakan praktikan terhadap respon siswa selama kegiatan pembelajaran di kelas berdasarkan dengan RPP yang telah dibuat adalah sebagai berikut:

a. Metode Ceramah (*Center Teacher Learning*)

Metode ini merupakan metode dimana pembelajaran terpusat pada guru. Kegiatan pembelajaran menggunakan metode ini kurang efektif



karena banyak siswa berdiskusi sendiri dan merasa bosan dengan pembelajaran di kelas.

b. Metode Diskusi (*Cooperative Learning*)

Metode ini praktikan menggunakan LKS. Pada saat pembagian LKS, siswa diharuskan untuk berdiskusi dengan anggota kelompoknya. Dalam hal ini, yang aktif adalah siswa, guru hanya sebagai motivator, pemberi arahan.

c. Metode Tanya jawab

Metode tanya jawab merupakan metode yang mengharuskan siswa memperhatikan materi pelajaran dan kemudian menanyakan hal-hal yang tidak dipahami siswa. Dengan menggunakan metode ini siswa cenderung tenang dan aktif.

Dalam kegiatan belajar mengajar, ternyata masih terdapat kendala dan hambatan terutama yang berasal dari siswa seperti:

- 1) Siswa kurang serius dalam mengikuti pelajaran.
- 2) Siswa tidak mengikuti perintah guru.
- 3) Siswa belum bisa bekerja sama
- 4) Siswa malas dalam mengerjakan LKS atau tugas yang diberikan.
- 5) Siswa cenderung kurang dalam membaca dan memahami materi pelajaran.

Dari kendala di atas, maka praktikan berusaha mengatasinya. Solusi yang praktikan ambil antara lain:

- 1) Mengubah metode dan teknik pembelajaran dalam RPP.
- 2) Memberi peringatan kepada siswa yang mencontek dan malas mengerjakan tugas.
- 3) Menggunakan media pembelajaran untuk menarik perhatian siswa dalam mengikuti pelajaran.
- 4) Menggunakan metode pembelajaran yang berorientasi pada siswa aktif.
- 5) Memberikan petunjuk dan arahan yang jelas saat akan mengerjakan LKS.

Setelah praktikan mengajar, langkah akhir adalah memberikan evaluasi berupa ulangan harian. Dari hasil evaluasi terhadap siswa XI AD untuk pelajaran Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan, ternyata hasilnya masih banyak yang belum mencapai batas ketuntasan belajar. Untuk mata pelajaran Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan, nilai ketuntasan minimal untuk SMK Muhammadiyah 1 Prambanan Klaten adalah 75. Bagi siswa yang belum mencapai nilai ini diberikan remedial. Pelaksanaan dan kelancaran kegiatan PPL sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung dan penghambat, yaitu:

a. Faktor pendukung

- 1) Besarnya perhatian SMK Muhammadiyah 1 Prambanan Klaten sangat membantu kelancaran kegiatan PPL yang praktikan lakukan.
- 2) Bimbingan dari dosen dan guru pembimbing membuat praktikan lebih memahami peranannya sebagai guru dan melaksanakan pembelajaran dengan baik.
- 3) Semangat siswa dalam belajar memberikan motivasi tersendiri bagi praktikan dalam mengajar.
- 4) Motivasi dari komponen-komponen sekolah untuk menjadi yang terbaik sangat mendorong praktikan untuk melaksanakan tugasnya sebagai guru dengan baik.

b. Faktor Penghambat

- 1) Kurang lengkapnya media pembelajaran di dalam kelas.
- 2) Kurangnya kesadaran siswa untuk belajar membuat guru harus memperlambat kegiatan belajar mengajar.

c. Solusi

Solusi untuk menyelesaikan hambatan yang di temui selama kegiatan PPL adalah:

- 1) Memberikan apresiasi kepada siswa yang aktif di kelas serta memberikan motivasi kepada siswa yang kurang aktif di kelas. Usaha mengatasi siswa yang kurang aktif adalah memberikan kesempatan tanya jawab atau umpan balik dan penugasan serta latihan yang berulang-ulang.
- 2) Memberikan tugas rumah untuk menekankan kegiatan belajar siswa di rumah.
- 3) Usaha mengatasi siswa yang kurang aktif adalah memberikan kesempatan tanya jawab atau umpan balik dan penugasan serta

latihan yang berulang-ulang serta dibentuk belajar kelompok agar siswa aktif berdiskusi.

- 4) Memberikan latihan soal dan bimbingan penyelesaian soal secara intensif

### **Refleksi**

Dari pemaparan diatas dapat dianalisis bahwa proses kegiatan PPL berjalan cukup lancar. Dengan beberapa hambatan yang muncul baik dari faktor internal maupun eksternal sebagian besar dapat diatasi dengan baik. Meskipun begitu masih ada beberapa permasalahan yang belum dapat diselesaikan. Namun, secara keseluruhan target praktikan hampir semua berjalan sesuai rencana.

Permasalahan faktor internal seperti adaptasi lingkungan dapat diatasi dengan menggunakan beberapa metode yang dapat diterapkan dalam suatu kelas yang majemuk. Penyiapan administrasi pengajaran dilakukan dengan melihat contoh-contoh yang telah ada, disesuaikan dengan materi diklat yang akan diberikan, setelah itu berkoordinasi dengan guru pembimbing dan melakukan pelaporan terhadap apa yang telah dikerjakan. Untuk materi ajar, materi ajar tidak hanya mengacu pada satu buah buku saja namun harus memiliki buku acuan lain yang dapat diperoleh dari perpustakaan sekolah, perpustakaan kampus dan juga meminjam buku dan modul milik guru pembimbing. Dan yang terpenting sebagai seorang pendidik harus menguasai bahan ajar dalam hal teori maupun praktik.

Dari faktor eksternal, sarana dan prasarana dapat diganti dengan menggunakan media lain yang lebih interaktif. Dengan belajar dari guru yang sudah berpengalaman diharapkan untuk kedepannya praktikan mendapat solusi dari permasalahan tersebut. Permasalahan yang muncul seharusnya dapat diatasi dengan baik untuk kedepannya, dengan harapan praktikan dapat mengatasi permasalahan-permasalahan yang timbul

## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

##### **1. Praktik Pengalaman Lapangan (PPL)**

Pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan selama  $\pm$  1 bulan telah banyak memberikan pengetahuan dan pengalaman kepada mahasiswa dalam pengelolaan diri sebagai calon pendidik yang profesional. Sebelum mengajar mahasiswa perlu melakukan berbagai tahapan-tahapan yang tidak boleh ditinggalkan mulai dari tahap persiapan hingga praktik mengajar di depan kelas. Melalui pelaksanaan PPL di SMK Muhammadiyah 1 Prambanan Klaten praktikan mempunyai gambaran yang jelas mengenai pelaksanaan Kegiatan Belajar Mengajar di sekolah.

Setelah Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di SMK Muhammadiyah 1 Prambanan Klaten selesai, maka dengan memperhatikan hal-hal yang bermanfaat, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) merupakan sarana untuk melatih mahasiswa sebagai calon pendidik agar memiliki nilai, sikap, pengalaman dan keterampilan professional dalam proses pembelajaran.
2. Dengan melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL), praktikan dapat mengetahui cara pengelolaan organisasi persekolahan sebagai tempat belajar, mendidik siswa dan aspek lain yang berhubungan dengan proses belajar.
3. Kesiapan praktikan dalam melaksanakan kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) sangat berpengaruh dalam menunjang kelancaran dalam praktik mengajar.

Melalui kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL), mahasiswa praktikan dituntut dapat mengembangkan kompetensi profesi, kompetensi personal dan kompetensi sosial.

#### **B. Saran**

##### **1. Kepada Pihak SMK Muhammadiyah 1 Prambanan Klaten**

Sekolah sebagai lembaga yang ditunjuk oleh pihak UNY sebagai tempat pelaksanaan PPL juga harus senantiasa meningkatkan peran serta fungsi untuk mencapai keberhasilan program PPL itu sendiri. Beberapa langkah yang sekiranya bisa dilakukan oleh pihak sekolah antara lain sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kesadaran sebagai guru sehingga tidak ada jam kosong atau jam maju sehingga proses Kegiatan Belajar Mengajar sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
- b. Pihak kurikulum agar menyusun jadwal pelajaran disesuaikan dengan mata pelajaran yang ada, sehingga mata pelajaran yang membutuhkan konsentrasi tidak ditempatkan di jam-jam terakhir
- c. Meningkatkan sarana dan prasarana media pembelajaran yang menunjang sehingga memudahkan guru mengajar dan membantu pemahaman peserta didik.
- d. Senantiasa secara terus menerus melakukan pembenahan baik dalam perbaikan kedisiplinan siswa maupun dalam proses pembelajaran serta penyempurnaan standarisasi mutu lulusan agar semakin mampu bersaing dalam era globalisasi.
- e. Meningkatkan secara terus menerus manajemen pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) baik guru dan karyawan agar berperan lebih maksimal sesuai dengan kompetensinya.

## 2. Kepada Pihak Universitas Negeri Yogyakarta

- a. Perlunya pembekalan kepada mahasiswa dengan menghadirkan narasumber dari pihak sekolah baik sekolah swasta maupun sekolah negeri agar mahasiswa tahu bagaimana karakteristik masing-masing sekolah, selain itu mampu menunjukkan permasalahan yang sebenarnya yang ada di lapangan sehingga hasil pelaksanaan PPL dapat lebih maksimal.
- b. Pelaksanaan waktu PPL yang hanya  $\pm 1$  bulan dirasa belum mencerminkan secara keseluruhan untuk mengetahui kemampuan mahasiswa di dalam fungsinya sebagai calon tenaga pendidik. Sehingga perlu kiranya ada pemikiran berkaitan dengan jumlah jam pelaksanaan PPL di sekolah.
- c. Lebih meningkatkan sistem monitoring pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) agar dapat dengan cepat dan tepat menyelesaikan permasalahan yang muncul pada pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL).

### 3. Pihak Mahasiswa

Mahasiswa sebagai pelaku dari program PPL juga harus senantiasa berusaha secara maksimal untuk ketercapaian efektifitas dari pelaksanaan program tersebut. Di bawah ini beberapa saran yang sekiranya dapat dijadikan masukan oleh mahasiswa guna memaksimalkan program kerja PPL:

- a. Mahasiswa PPL hendaknya melakukan observasi secara optimal, agar program-program yang dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan sekolah.
- b. Mahasiswa harus lebih punya kesadaran bahwa program PPL merupakan program pengabdian masyarakat. Hal ini mengisyaratkan bahwa dalam menjalankan kegiatan PPL harus dilandasi dengan keikhlasan dan kesabaran.
- c. Mahasiswa harus lebih bisa menjamin hubungan interpersonal yang baik kepada seluruh warga sekolah, tanpa memandang status di lingkungan sekolah tersebut.
- d. Sebagai calon pendidik, mahasiswa PPL hendaknya dapat menempatkan diri dan beradaptasi dengan peraturan-peraturan yang berlaku di sekolah serta senantiasa profesional dalam melaksanakan setiap tugas yang diberikan.
- e. Penguasaan materi hendaknya harus diperhatikan dengan baik dan benar oleh praktikan dalam proses pembelajaran di sekolah sehingga nantinya materi yang akan disampaikan dapat diterima dengan baik dan benar oleh siswa.
- f. Hendaknya mahasiswa praktikan sering berkonsultasi pada guru dan dosen pembimbing sebelum dan sesudah mengajar, supaya bisa diketahui kelebihan, kekurangan dan permasalahan selama kegiatan mengajar. Dengan demikian proses pembelajaran akan mengalami peningkatan kualitas secara terus menerus.
- g. Hendaknya mahasiswa PPL memanfaatkan waktu dengan efektif dan efisien untuk mendapatkan pengetahuan dan pengalaman mengajar, serta manajemen sekolah dan manajemen pribadi secara baik dan bertanggung jawab.

## DAFTAR PUSTAKA

Aditio, Martin. 2014. Laporan PPL Individu: FIK UNY

TIM PL PPL. 2014. *Panduan PPL*. Yogyakarta: PL PPL dan PKL Universitas Negeri Yogyakarta.

**LAMP IRAN**



## SILABUS

NAMA SEKOLAH : SMK Muh. I Prambanan Klaten

NAMA MATA PELAJARAN : Kompetensi Keahlian Administrasi Perkantoran

KELAS : XI

STANDAR KOMPETENSI : Memberikan pelayanan kepada pelanggan

KODE KOMPETENSI : 118-KK-12

ALOKASI WAKTU : 38

KOMPETENSI DASAR	INDIKATOR	MATERI PEMBELAJARAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	PENILAIAN	ALOKASI WAKTU			SUMBER BELAJAR
					TM	PS	PI	
1. Mendiskripsikan pelayanan prima	• Kesempatan untuk mempertinggi kualitas	• Konsep-konsep pelayanan prima • Konsep-konsep harapan pelanggan	• Hakekat dan pengertian pelayanan prima	• Tertulis • Praktek	2	3	3	▪ Tim Adm. Perkantoran, <i>Memberik</i>

2. Mengidentifikasi pelanggan dan kebutuhannya	<p>pelayanan diidentifikasi dan diambil bila memungkinkan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kebutuhan pelanggan diidentifikasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indikator timbulnya ketidakpuasan pelanggan</li> <li>• Pengumpulan informasi dan pengelolaan di tempat kerja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemahaman pelayanan prima berdasarkan A3</li> <li>• Pemahaman pelayanan prima berdasarkan perhatian</li> <li>• Pemahaman pelayanan prima berdasarkan sikap</li> <li>• Pemahaman pelayanan prima berdasarkan tindakan</li> <li>• Jenis-jenis harapan/kebutuhan pelanggan</li> <li>• Penanganan kebutuhan pelanggan</li> <li>• Cermat, teliti, tekun, disiplin, berpikir positif pada orang lain</li> <li>• Pengumpulan informasi, pengelolaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tertulis</li> <li>• Praktek</li> </ul>	3	4	4	<p>an</p> <p><i>Pelayanan Kepada Pelanggan (SMK Bisnis dan Manajemen),</i></p> <p>Yudhistira : Bogor, 2007.</p> <p>▪ Handrito Alwi, S.Pd., <i>Modul Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan (Administrasi)</i></p>
--	--	--	--	---	---	---	---	--

3. Memberikan pelayanan kepada pelanggan	<p>yang ada kaitannya dengan tujuan organisasi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelanggan memiliki informasi tentang pilihan yang tersedia untuk menemukan kebutuhan bantuan yang diinginkan</li> <li>• Mengutamakan pelayanan kepada pelanggan dengan tepat untuk</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikasi kebutuhan pelanggan</li> <li>• Kerangka pelayanan kepada pelanggan</li> </ul>	<p>dan implementasinya di tempat kerja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengumpulkan informasi, mengelola dan mengimplementasikan</li> <li>• Etika, cermat, sopan, rendah hati, bersikap menyenangkan</li> <li>• Masalah pemasaran dan tantangannya</li> <li>• Pengetahuan legal dalam suatu perjanjian</li> <li>• Pengetahuan tentang budaya kerja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tertulis</li> <li>• Praktek</li> </ul>	8	6	5	<p>asi Perkantoran untuk SMK), Cahaya Mentari: Surakarta, 2008.</p>
--	---	---	--	---	---	---	---	---

	<p>memperoleh identifikasi kebutuhan yang berkaitan dengan tujuan organisasi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Membangun hubungan dengan pelanggan untuk memberikan pelayanan yang maksimal</li> <li>• Keluhan pelanggan ditangani secara baik dan tepat sesuai dengan</li> </ul>		<p>perusahaan termasuk kemampuan fokus pemasaran</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keterampilan melakukan negosiasi</li> <li>• Pengetahuan umum tentang perjanjian yang sesuai di berbagai macam industri</li> <li>• Mengembangkan pendekatan-pendekatan proaktif untuk peningkatan pelayanan kepada pelanggan</li> <li>• Mengumpulkan informasi, mengelola dan mengimplementasikan nya</li> </ul>					
--	--	--	---	--	--	--	--	--

	prosedur perusahaan • Kesempatan untuk memungkinkannya perbaikan kualitas dan pelayanan		• Mendapatkan umpan balik informasi					
--	--	--	-------------------------------------	--	--	--	--	--

# **RANCANGAN PELAKSANAAN PEMBELAJARAN**

**(RPP)**

**TAHUN PELAJARAN 2015/2016**

- I.** Satuan Pendidikan : SMK MUHAMMADIYAH I PRAMBANAN  
Kelas/Semester : X1 (Sebelas) / Ganjil

Program Studi Keahlian: Administrasi

Kompetensi Keahlian : Administrasi Perkantoran

Mata Pelajaran : Kompetensi Kejuruan

Pertemuan ke : 1

Durasi Pembelajaran : 45 menit

- II. Standar Kompetensi** : Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan

- III. Kompetensi Dasar** : Mendiskripsikan pelayanan prima

- IV. Indikator** :

Kesempatan untuk mempertinggi kualitas pelayanan diidentifikasi dan diambil bila memungkinkan

- V. Tujuan Pembelajaran :**

Setelah pembelajaran ini siswa diharapkan :

Siswa mampu mengidentifikasi dan memahami kesempatan untuk mempertinggi kualitas pelayanan.

- VI. Materi Pembelajaran**

1. Teknik pengumpulan, pengelolaan dan penyampaian informasi pelanggan

Informasi adalah pengetahuan yang didapatkan dari pembelajaran, pengalaman, atau instruksi.

- a. Teknik Pengumpulan Informasi

- 1) Pengambilan Sampel
- 2) Kuesioner

- 3) Observasi
    - 4) Wawancara
  - b. Mengelola Informasi
    - 1) Memilah data: aktual, terpercaya, akurat, dan up to date
      - a) Data informasi yang langsung dapat ditampilkan
      - b) Data informasi yang harus diolah dulu, baru bisa ditampilkan sebagai data baru
    - 2) Menyimpan data: pengarsipan secara sistematis
2. Jenis-jenis informasi untuk pelanggan
- Tipe-tipe pelanggan yang berurusan dengan perusahaan:
- a. Pelanggan Simple;
 

adalah mereka yang langsung menerima pengajuan design tanpa banyak revisi.
  - b. Pelanggan Sabar Subur;
 

adalah mereka yang sabar menunggu proses produksi sampai pemasangan tanpa banyak mendesak.
  - c. Pelanggan Yang Berinisiatif;
 

adalah mereka yang lebih dulu bertanya ke kami “Kapan saya harus DP? Jumlahnya berapa?”, atau “Siang ini saya transfer ke rekening kantor ya.”, atau “Sisa pelunasan yang masih harus saya bayar berapa ya? Tolong email ya biar saya bisa siapkan uangnya.”, dan sebagainya.
  - d. Pelanggan Yang Detail;
 

adalah mereka yang sering sekali komplain.
  - e. Pelanggan Teroris;
 

adalah mereka yang ngejar-ngejar kita untuk segera selesai pekerjaan.
  - f. Pelanggan Yang Berkepribadian Dua;
  - g. Pelanggan Yang Baik Hati;
 

adalah mereka yang tidak mudah marah kalau tukang ada salah. Dan memuji dengan tulus jika hasil pekerjaan kita baik dan sesuai harapannya

## **VII. Metode Pembelajaran**

- 1. Ceramah
- 2. Tanya Jawab
- 3. Presentasi
- 4. Latihan soal

## VIII. Langkah - Langkah Pembelajaran

### Pertemuan 1

	Proses Pembelajaran			Alokasi Waktu
	Tatap Muka	TT	TMTT	
<b>A. Motivasi</b>	<p><b>Pendahuluan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Guru membuka proses pembelajaran dengan mengucapkan salam dan memimpin siswa untuk berdoa.</li><li>▪ Guru menanyakan kabar siswa, dan memeriksa kehadiran siswa.</li><li>▪ Apersepsi, guru mengaitkan pembelajaran yang lalu dan yang berhubungan dengan materi pokok yang akan diberikan.</li><li>▪ Guru menyampaikan kompetensi dasar, indikator, dan tujuan pembelajaran yang akan dicapai.</li><li>▪ Guru menyampaikan arti penting materi teknik pengumpulan, pengelolaan, penyampaian informasi pelanggan, jenis informasi, dan harapan pelanggan.</li></ul>	-	-	10 mnt



<p><b>B. Kegiatan inti</b></p>	<p><i><b>Eksplorasi</b></i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Guru memberi materi berupa modul dan memberi kesempatan siswa untuk membahas materi mengenai teknik pengumpulan, pengelolaan, penyampaian informasi pelanggan, jenis informasi, dan harapan pelanggan.</li> <li>▪ Guru mengarahkan siswa untuk melaksanakan observasi kegiatan di lingkungan sekitar.</li> <li>▪ Guru menentukan aturan observasi.</li> </ul> <p><i><b>Elaborasi</b></i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Siswa melakukan observasi kegiatan di lingkungan sekitar mengenai teknik pengumpulan, pengelolaan, penyampaian informasi pelanggan, jenis informasi, dan harapan pelanggan.</li> <li>▪ Beberapa kelompok mempresentasikan hasil observasinya sebagai wujud tanggungjawabnya</li> <li>▪ Selama kegiatan observasi guru mengawasi dan menilai sikap kerjasama, toleransi dan keaktifan siswa dalam kegiatan tersebut</li> </ul> <p><i><b>Konfirmasi</b></i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Guru membantu memberi konfirmasi terhadap hasil elaborasi secara komunikatif</li> <li>▪ Guru membantu siswa dalam membuat kesimpulan hasil diskusi tentang teknik pengumpulan, pengelolaan, penyampaian informasi pelanggan, jenis informasi, dan harapan pelanggan.</li> </ul>	<p>V</p>	<p>-</p>	<p>25 mnt</p>
--------------------------------	---	----------	----------	---------------

<b>C. Penutup</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Guru mengulang secara singkat hasil diskusi kelompok</li> <li>▪ Guru menumbuhkan rasa ingin tahu siswa agar gemar membaca dengan menyampaikan rencana pembelajaran berikutnya</li> <li>▪ Mengucapkan salam penutup</li> </ul>	-	-	10 mnt
-------------------	--	---	---	--------

## IX. Sumber Belajar

Buku siswa

- a. Widaningsih. (2011). *Melaksanakan Pelayanan Prima*. Jakarta: Erlangga
- b. Sri Endang R, Sri Mulyani dan Suyetty.(2015). *Menerapkan Prinsip Kerjasama dengan Kolega dan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.

## X. Alat dan Bahan Belajar

- a. LCD
- b. Laptop
- c. White board
- d. Spidol

## XI. Penilaian

1. Teknik : Tes tulis dan Tes praktek
2. Bentuk instrumen : Tes isian dan lembar penilaian praktek
3. Soal/ Instrumen :

## SOAL

1. Jelaskan teknik pengumpulan, pengelolaan dan penyampaian informasi kepada pelanggan
2. Sebutkan jenis-jenis informasi untuk pelanggan

## JAWABAN

1. Teknik pengumpulan informasi meliputi: pengambilan sampel, kuisioner, observasi, wawancara. Mengelola informasi meliputi: memilah data dan menyimpan data
2. Pelanggan Simple, Pelanggan Sabar Subur, Pelanggan Yang Berinisiatif, Pelanggan Yang Detail, Pelanggan Teroris, Pelanggan Yang Berkepribadian Dua, Pelanggan Yang Baik Hati

Prambanan, 13 Agustus 2015

Mengetahui

Guru Mata Pelajaran



Rumiyati, SE

NBM. 888.706

Mahasiswi PPL



Nuri Rizki Novitasari

NIM.12402244007

## **RANCANGAN PELAKSANAAN PEMBELAJARAN**

**(RPP)**

**TAHUN PELAJARAN 2015/2016**

- I.** Satuan Pendidikan : SMK MUHAMMADIYAH I PRAMBANAN  
Kelas/Semester : X1 (Sebelas) / Ganjil

Program Studi Keahlian: Administrasi

Kompetensi Keahlian : Administrasi Perkantoran

Mata Pelajaran : Kompetensi Kejuruan

Pertemuan ke : 2

Durasi Pembelajaran : 45 menit

- II. Standar Kompetensi** : Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan

- III. Kompetensi Dasar** : Mendiskripsikan pelayanan prima

- IV. Indikator** :

Kesempatan untuk mempertinggi kualitas pelayanan diidentifikasi dan diambil bila memungkinkan

- V. Tujuan Pembelajaran :**

Setelah pembelajaran ini siswa diharapkan :

Siswa mampu mengidentifikasi dan memahami kesempatan untuk mempertinggi kualitas pelayanan.

- VI. Materi Pembelajaran**

### **3. Pengertian pelayanan prima**

Pelayanan Prima (Exellent Service/Customer Care) secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik, atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan prima (*excellent service*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat.

#### 4. Prinsip-prinsip pelayanan prima

Pelayanan Prima (Customer care) dikembangkan berdasarkan prinsip-prinsip. Pertama, kita harus menyajikan ATTITUDE (SIKAP) yang benar. Kedua, kita harus memberikan ATTENTION (PERHATIAN) yang tidak terbagi. Ketiga, diatas semuanya pelanggan mencari ACTION (TINDAKAN).

Pelayanan prima berdasarkan konsep Attitude (sikap) meliputi tiga prinsip berikut:

- a. Melayani pelanggan berdasarkan penampilan yang sopan dan serasi
- b. Melayani pelanggan dengan berpikiran positif, sehat dan logis
- c. Melayani pelanggan dengan sikap menghargai

Pelayanan prima berdasarkan Attention (perhatian ) meliputi tiga prinsip :

- a. Mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan
- b. Mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan
- c. Mencerahkan perhatian penuh kepada para pelanggan

Pelayanan prima berdasarkan action (tindakan) meliputi lima prinsip:

- a. Mencatat setiap pesanan para pelanggan
- b. Mencatat kebutuhan para pelanggan
- c. Menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan
- d. Mewujudkan kebutuhan para pelanggan
- e. Menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali

#### 5. Cara penerapan pelayanan prima di unit kerja

- a. Selalu ramah dan tersenyum
- b. Bersikap sopan dan berpenampilan rapi
- c. Bicara jelas dan menyenangkan
- d. Sapa pelanggan dengan menyebut nama
- e. Kontak mata dengan pelanggan saat berbicara

### **VII. Metode Pembelajaran**

1. Ceramah
2. Tanya Jawab
3. Presentasi
4. Latihan soal

## VIII. Langkah - Langkah Pembelajaran

### Pertemuan 2

	Proses Pembelajaran			Alokasi Waktu
	Tatap Muka	TT	TMTT	
<b>A.Motivasi</b>	<p><b>Pendahuluan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Guru membuka proses pembelajaran dengan mengucapkan salam dan memimpin siswa untuk berdoa.</li><li>▪ Guru menanyakan kabar siswa, dan memeriksa kehadiran siswa.</li><li>▪ Apersepsi, guru mengaitkan pembelajaran yang lalu dan yang berhubungan dengan materi pokok yang akan diberikan.</li><li>▪ Guru menyampaikan kompetensi dasar, indikator, dan tujuan pembelajaran yang akan dicapai.</li><li>▪ Guru menyampaikan arti penting pelayanan prima</li></ul>	-	-	

<p><b>B.Kegiatan inti</b></p>	<p><i><b>Eksplorasi</b></i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Guru memberi materi berupa modul dan memberi kesempatan siswa untuk membahas materi mengenai pelayanan prima</li> <li>▪ Guru memfasilitasi peserta didik untuk bertanya jawab</li> <li>▪ Guru memutar video mengenai pelayanan prima</li> <li>▪ Guru mengarahkan peserta didik untuk melakukan praktek pelayanan prima dalam lingkungan kelas</li> </ul> <p><i><b>Elaborasi</b></i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Siswa mendengarkan penjelasan dari guru di powerpointnya sambil menyimak modul yang telah diberikan</li> <li>▪ Guru menjawab pertanyaan siswa yang kurang jelas</li> <li>▪ Siswa memperhatikan contoh pelayanan prima di video yang diputar.</li> <li>▪ Siswa melakukan praktek di kelas</li> </ul> <p><i><b>Konfirmasi</b></i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Guru membantu memberi konfirmasi terhadap hasil elaborasi secara komunikatif</li> <li>▪ Guru membantu siswa dalam membuat kesimpulan hasil diskusi tentang pelayanan prima</li> </ul>	V	-	25 mnt
-------------------------------	--	---	---	--------

<b>C. Penutup</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Guru mengulang secara singkat materi yang telah diberikan</li> <li>▪ Guru menumbuhkan rasa ingin tahu siswa agar gemar membaca dengan menyampaikan rencana pembelajaran berikutnya</li> <li>▪ Mengucapkan salam penutup</li> </ul>	-	-	10 mnt
-------------------	---	---	---	--------

## IX. Sumber Belajar

Buku siswa

- a. Widaningsih. (2011). *Melaksanakan Pelayanan Prima*. Jakarta: Erlangga
- b. Sri Endang R, Sri Mulyani dan Suyetty.(2015). *Menerapkan Prinsip Kerjasama dengan Kolega dan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.

## X. Alat dan Bahan Belajar

- e. LCD
- f. Laptop
- g. White board
- h. Spidol



## **XI. Penilaian**

1. Teknik : Tes tulis dan Tes praktek
1. Bentuk instrumen : Tes isian dan lembar penilaian praktek
2. Soal/ Instrumen :

### **SOAL**

1. Sebutkan pengertian dan prinsip pelayanan prima !
2. Sebutkan cara penerapan pelayanan prima di unit kerja !

### **JAWABAN**

1. Pelayanan prima (*excellent service*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan

Prinsip pelayanan prima berdasarkan 3 konsep:

- a. Attitude (sikap)
  - b. Attention (perhatian)
  - c. Action (tindakan)
2. a. Selalu ramah dan tersenyum
  - b. Bersikap sopan dan berpenampilan rapi
  - c. Bicara jelas dan menyenangkan
  - d. Sapa pelanggan dengan menyebut nama
  - e. Kontak mata dengan pelanggan saat berbicara

Norma Penilaian:

$$\text{Total skor} \times 2 = 50 \times 2 = 100$$

Prambanan, 13 Agustus 2015

Mengetahui

Guru Mata Pelajaran



Rumiyati, SE

NBM. 888.706

Mahasiswi PPL



Nuri Rizki Novitasari

NIM.12402244007

# **RANCANGAN PELAKSANAAN PEMBELAJARAN**

**(RPP)**

**TAHUN PELAJARAN 2015/2016**

- I.** Satuan Pendidikan : SMK MUHAMMADIYAH I PRAMBANAN  
Kelas/Semester : X1 (Sebelas) / Ganjil

Program Studi Keahlian: Administrasi

Kompetensi Keahlian : Administrasi Perkantoran

Mata Pelajaran : Kompetensi Kejuruan

Pertemuan ke : 3

Durasi Pembelajaran : 45 menit

- II. Standar Kompetensi** : Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan

- III. Kompetensi Dasar** : Mendiskripsikan pelayanan prima

- IV. Indikator** :

Kesempatan untuk mempertinggi kualitas pelayanan diidentifikasi dan diambil bila memungkinkan

- V. Tujuan Pembelajaran :**

Setelah pembelajaran ini siswa diharapkan :

Siswa mampu mengidentifikasi dan memahami kesempatan untuk mempertinggi kualitas pelayanan.

- VI. Materi Pembelajaran**

Pelayanan prima dengan konsep sikap (Attitude)

Melalui sikap yang baik sesuai dengan konsepnya diharapkan para pelanggan merasa puas dan merasa menjadi bagian dari perusahaan. Sikap yang baik, sopan, santun, melayani dengan ikhlas oleh para pelanggan digambarkan sebagai pelayanan yang

menyenangkan. Sikap mencerminkan perilaku atau gerak-gerik yang terlihat pada diri seseorang ketika ia menghadapi suatu situasi tertentu atau ketika ia berhadapan dengan orang lain.

Untuk melakukan pelayanan kepada pelanggan, pegawai perusahaan harus memiliki sikap berikut:

- Rasa memiliki terhadap perusahaan.
- Rasa kebanggaan terhadap pekerjaan
- Loyalitas terhadap pekerjaan
- Menjaga nama baik perusahaan.

Berikut ini adalah beberapa pengertian sikap.

- Sikap merupakan cerminan perilaku seseorang ketika berhadapan dengan orang lain karena sikap berkaitan dengan suatu kondisi yang ada di dalam diri seseorang.
- Sikap merupakan ekspresi suasana hati seseorang kepada orang lain.
- Sikap merupakan kumpulan perasaan, keyakinan, dan kecenderungan perilaku secara relative berlangsung lama yang ditunjukkan kepada orang, ide, objek, atau kelompok orang-orang tertentu.

Sikap terdiri dari tiga aspek adalah berikut.

- Keyakinan (aspek kognitif), merupakan apa yang dipikirkan dan diyakini seseorang mengenai suatu objek sikap. Apa yang dipikirkan dan diyakini tersebut belum tentu benar. Dalam hal ini, aspek keyakinan positif akan menumbuhkan sikap negative.
- Perasaan (sikap afektif), merupakan cerminan dari perasaan senang atau tidak senang seseorang terhadap suatu objek.
- Perilaku (aspek konotatif), merupakan kecenderungan seseorang mendekati objek jika ia menyenangi objek tersebut.

Berdasarkan konsep sikap, untuk mewujudkannya pegawai perlu memperlihatkan kemampuan diri dan penampilan baik secara berkelompok maupun individu secara maksimal.

#### A. Kemampuan Diri

Dalam mengoptimalkan kemampuan dirinya sendiri, seorang pegawai diberi pelatihan agar mampu mengoptimalkan pelayanan prima. Pelayanan prima yang dapat diberikan seorang pegawai adalah sebagai berikut:

- Mampu melakukan komunikasi yang baik
- Mampu beradaptasi dengan lingkungan pekerjaan
- Mampu memahami hubungan interpersonal dan hubungan sosial
- Mampu bersikap kreatif dan inovatif dalam menghadapi persoalan
- Mampu mengendalikan emosi

#### B. Penampilan

Kesan pertama penting untuk diperhatikan karena biasanya akan menimbulkan kesan mendalam untuk jangka waktu yang panjang. Kesan pertama yang akan dilihat orang lain pada diri seseorang adalah melalui penampilannya. Oleh karena itu, seseorang harus memperhatikan penampilannya dari ujung rambut sampai ke ujung kaki. Penampilan adalah suatu bentuk citra diri yang terpancar pada diri seseorang dan akan menambahkan kepercayaan diri seseorang dalam bersikap.

Penampilan seseorang di depan orang lain atau pelanggan dapat berbentuk verbal dan nonverbal. Penampilan verbal dapat dilakukan dengan keramahan dan tutur sapa yang menarik terhadap pelanggan, sedangkan penampilan nonverbal ditunjukkan dengan cara berbusana yang tepat sesuai dengan kepribadian dan keadaan atau situasi.

Dalam hal penampilan, seorang pegawai selangkahnya dapat memberikan citra positif bagi pelanggan. Apakah dengan menunjukkan sikap ramah, busana rapi, atau tutur kata lembut. Dalam hal berpenampilan serasi hendaknya pegawai memperhatikan hal berikut:

1. Penampilan serasi dengan berhias diri
2. Penampilan serasi dengan menggunakan aksesoris yang baik
3. Penampilan serasi dengan ekspresi wajah yang baik

## 1. Pelayanan pelanggan berdasarkan penampilan serasi

Penampilan serasi merupakan penampilan yang memadukan penampilan luar (fisik), penampilan yang muncul dari dalam diri (rohani), citra diri, mode, dan kepantasan.

Hal-hal yang harus diperhatikan, agar penampilan serasi adalah sebagai berikut:

### 1. Penampilan serasi dengan cara berhias

Berhias serasi merupakan cara berhias yang sesuai dengan keadaan situasi dan kondisi tempat seseorang melakukan pelayanan. Misalnya, seorang yang berprofesi pramuniaga penampilannya harus disesuaikan dengan barang dan jasa yang ditawarkannya. Seorang pramuniaga department store tentu tidak dibenarkan penampilan yang apa adanya, sehingga tidak mencerminkan produk yang sedang ditawarkan. Begitu juga, seorang penjual sayur keliling akan tampak aneh jika berpenampilan seperti sekretaris di sebuah kantor. Dengan demikian perpaduan antara rias wajah yang dipilih dan warna atau model busana yang dipakai sangat penting untuk diperhatikan oleh setiap karyawan yang mengutamakan pelayanan penampilan yang serasi.

Berhias serasi tidak hanya mengutamakan penampilan luar, tetapi juga harus memperlihatkan juga kondisi tubuh. Agar dapat tampil serasi di hadapan para pelanggan para petugas pelayanan harus betul-betul memperhatikan kesehatan tubuh dan kebersihan dirinya karena merekalah yang sehari-harinya berhadapan langsung dengan pelanggan, sehingga diharapkan dapat menarik simpatik para kolega dan pelanggan.

### 2. Penampilan serasi dengan cara berbusana dan aksesoris yang baik

Untuk memperlihatkan penampilan yang baik, busana kerja yang dikenakan tidak harus mahal dan bermerk. Busana terutama harus bersih, rapi, pantas, dan serasi. Model dan warna yang dipilih harus sesuai dan mampu mencerminkan kepribadian dan profesi. Penggunaan aksesoris tidak hanya

sebagai pelengkap gaya, tetapi juga merupakan bagian dari penampilan secara keseluruhan. Untuk itu, pakailah aksesoris yang sesuai dan tidak berlebihan.

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pemilihan busana:

- Sesuai dengan waktu atau moment saat mengenakan busana tersebut.
- Sesuai dengan tempat kerja.
- Sesuai corak dan warna bahan dengan warna kulit dan
- Sesuai dengan model pakaian dengan usia.

Hal-hal yang harus diperhatikan dalam pemakaian aksesoris:

- Sesuaikan dengan busana yang dikenakan dan tempat kerja
- Pilih warna yang serasi, sehingga memberikan gaya tersendiri dalam penampilan
- Sesuaikan bentuk dan ukuran aksesoris, agar mendukung keseluruhan penampilan
- Perhatikan fungsi aksesoris yang sebenarnya, tidak asal pakai saja pada tubuh.

### 3. Penampilan serasi dengan ekspresi wajah dan kepribadian yang baik dan menarik

kepribadian (personality) adalah sifat dan kebiasaan yang melekat pada diri seseorang. Sifat dan kebiasaan-kebiasaan ini terbentuk sejak lahir dan dari pengaruh lingkungan.

Kepribadian yang baik dan menarik dari personalia perusahaan terutama para petugas pelayanan yang berada di jajaran terdepan dan berhadapan langsung dengan pelanggan/konsumen merupakan salah satu kunci sukses suatu perusahaan.

Petugas pelayanan yang mampu menguasai diri, menjaga emosi, dan berkonsentrasi saat melayani, tentunya akan membuat pelanggan merasa senang. Selain kepribadian, petugas pelayananpun harus menunjukkan ekspresi wajah yang menarik ketika berhadapan langsung dengan pelanggan. Selain itu, berpenampilan serasi akan bertambah indah dan menarik apabila disertai dengan ekspresi wajah yang simpatik, sopan, ramah, murah senyum dan sebagainya. Oleh karena itu, dalam

berhubungan dengan pelanggan, seorang pelayan sebaiknya melakukan hal-hal berikut ini:

- Melakukan kontak mata langsung dengan disertai senyuman agar menunjukkan kesiapan dan keseriusan dalam melayani kolega dan pelanggan.
- Menghindari ekspresi wajah yang murung dengan menatap ke bawah atau kepada suatu benda.
- Menghindari ekspresi wajah dengan mata yang berkerut atau menyipit, karena hal itu menunjukkan sikap yang tidak bersahabat serta berkesan tidak memperhatikan pelanggan.
- Menampilkan senyuman manis dengan menghindari bibir yang rapat dan kaku atau digigit-gigit.
- Menegakkan posisi wajah atau kepala agar menunjukkan kesiapan dan keseriusan dalam melayani kolega dan pelanggan.

## 2. Melayani Pelanggan dengan Berfikir Positif

Berfikir positif adalah pola berfikir yang sehat, logis, intelektual, dan masuk akal serta tidak terpengaruh oleh prasangka buruk. Ketika berfikir positif, semua masalah dihadapi secara rasional. Begitu pula dalam melayani pelanggan, petugas pelayanan harus bersikap positif, sehingga akan mampu menjalin hubungan pribadi yang baik kepada pelanggan.

Bentuk pelayanan yang bersikap dan pikiran yang positif, yaitu:

- Tidak mencari kelemahan pelanggan agar mau melakukan pembelian berlebihan.
- Bersikap responsive terhadap pelanggan
- Memberikan pelayanan dengan rasa hormat
- Memberikan informasi sesuai dengan fakta
- Menggunakan senyuman yang menarik dan tulus

Agar tercipta pikiran positif dalam melayani pelanggan, awali perjumpaan dengan pelanggan melalui percakapan ringan, seperti contoh:

- Ucapkan salam pembuka percakapan, sesuai dengan saat/waktunya, seperti “selamat pagi Bu/Pak!”

- “Ada yang dapat kami bantu?” jangan sekali-kali berujar “..... da apa....?” Karena itu menunjukkan sikap yang tidak bersahabat.
- “Silakan lihat-lihat dulu.”
- “Silakan coba dulu Pak/Bu.” Utarakan juga bahwa barang/produk yang ditawarkan tersedia dalam beberapa warna, ukuran, dan merk.

Untuk memelihara pola berfikir positif dalam melayani pelanggan, ada tiga hal yang perlu diperhatikan, yaitu melayani pelanggan dengan penuh rasa hormat, menghindari sikap apriori terhadap pelanggan, dan melayani pelanggan tanpa mencari/memanfaatkan kelemahan pelanggan. Untuk penjelasan lebih lanjut simak pembahasan berikut.

#### a. Melayani pelanggan secara terhormat

Prinsip-prinsip yang perlu diperhatikan dalam melayani pelanggan secara terhormat adalah sebagai berikut:

- Menyapa pelanggan yang baru datang dengan sikap ramah dan penuh rasa hormat.
- Mempersilakan pelanggan untuk menunggu atau duduk apabila terjadi antrian dan kondisi ruangan syarat oleh pembeli.
- Bertanya, mendengarkan dan mencatat semua kebutuhan pelanggan secara ramah, sopan, dan menggunakan tata bahasa yang baik agar tidak menyinggung perasaan pelanggan.
- Bersikap sabar dalam memberikan pelayanan, menunjukan contoh barang, atau tempat barang yang diperlukan pelanggan.
- Melayani pelanggan dengan sungguh-sungguh sampai akhir transaksi tetap berfikir positif tanpa harus mencurigai pelanggan.

#### b. Melayani pelanggan dengan menghindari sikap apriori terhadap pelanggan

Pelayan/pedagang yang melayani pelanggan dengan sikap apriori (bertindak masa bodoh) menunjukan bahwa ia tidak menggunakan cara berfikir positif. Sikap apriori seperti acuh tak acuh, masa bodoh, atau tidak perhatian dapat membuat kolega



atau pelanggan menjadi tersinggung, kecewa, atau merasa jengkel, sehingga pelanggan tidak mau datang lagi.

Sikap apriori yang perlu dihindari dalam melayani kolega atau pelanggan adalah sebagai berikut:

- Sikap acuh tak acuh atau masa bodoh terhadap kolega dan pelanggan
- Sikap angkuh dan tidak sabar dalam melayani kolega atau pelanggan
- Sikap membiarkan kolega atau pelanggan menunggu lama tanpa menyapa sedikit pun
- Sikap mendahulukan kolega atau pelanggan yang dianggap menguntungkan dan mempunyai status sosial yang lebih tinggi
- Sikap meremehkan kolega atau pelanggan yang dianggap kurang menguntungkan dan daya beli rendah.

Menghindari sikap apriori dalam melayani pelanggan dapat dilakukan dengan hal berikut ini.

- Selalu tersenyum dalam melayani tamu/pelanggan.
- Ekspresikan wajah yang wajar dan sopan dan ramah terhadap semua pelanggan, sehingga pelanggan merasa diperhatikan, dihargai, dan diperlakukan dengan baik.
- Segera berikan informasi yang benar terhadap barang yang ditawarkan.
- Apabila ada permintaan pelanggan yang tidak bisa dipenuhi, segera atasi dengan bijaksana, katakanlah bahwa persediaan barang tersebut habis dan segera tawarkan barang pengganti.
- Jangan biarkan tamu/pelanggan menunggu terlalu lama. Segera tawarkan bantuan jika ada kesulitan dalam memilih barang yang diinginkan.
- Pelanggan adalah “raja yang ingin selalu dianggap benar”. Jadi para petugas pelayanan harus memperhatikan sungguh-sungguh setiap ucapan dan pendapat pelanggan dan hindari sekecil mungkin perdebatan dengan pelanggan.

### c. Tidak mencari atau memanfaatkan kelemahan pelanggan

Tidak semua pelanggan atau calon pelanggan tahu atau mengerti tentang kualitas dan harga barang yang dijual. Apabila anda menghadapi pelanggan yang demikian, jangan sekali-kali mencoba memanfaatkan kelemahan pelanggan tersebut untuk keuntungan perusahaan.

Hal-hal yang perlu diperhatikan pelayan atau penjual dalam menghindari sikap mencari atau memanfaatkan kelemahan pelanggan:

- Berusaha menciptakan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas barang/jasa dan kualitas pelayanan, sehingga loyalitas dan partisipasi pelanggan dapat diwujudkan.
- Selalu bersikap jujur dengan menghindari sikap membohongi/menipu kolega atau pelanggan
- Selalu bertindak rasional dan profesional dalam menjelaskan kualitas dan harga barang/jasa yang ditawarkan.
- Selalu bersikap adil dan bijaksana dengan tidak menjual barang imitasi/tiruan atau barang yang sudah kadaluarsa.

### 3. Melayani Pelanggan Dengan Sikap Menghargai

Sikap menghargai pelanggan adalah sikap memanusiakan manusia dan menempatkan diri pelanggan sebagai orang yang paling penting. Hal ini untuk menjaga dan memelihara kelangsungan hubungan antara perusahaan dan pelanggan.

Pembeli/pelanggan adalah raja. Oleh karena itu anda harus memperlakukan pelanggan dengan baik dan hormat. Bersikap hormat dan menghargai pelanggan bukan berarti anda harus kehilangan harga diri. Menghargai disini adalah memberikan perlakuan yang sewajarnya dan dapat menyenangkan perasaan pelanggan.

Hal-hal yang dapat dilakukan untuk mewujudkan sikap menghargai pelanggan adalah sebagai berikut.

- Jangan sekali-kali membeda-bedakan pelanggan.
- Bersikap hormat, ramah, dan gunakan tutur kata yang baik dan santun.

- Setiap menghadapi tamu/pelanggan, pergunakanlah istilah 3S, senyum, slam, sapa.
- Selalu menjaga perasaan pelanggan dan berbicara jujur.
- Sigap, cekatan dalam membantu keinginan pelanggan. Jangan sampai pelanggan menunggu terlalu lama.
- Selalu tenang dan sabar dalam memberikan segala informasi kepada pelanggan.

#### **b. Pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian (attention)**

Perhatian atau atensi adalah sikap yang menunjukkan kepedulian atau minat seseorang terhadap sesuatu, biasanya muncul dari ketertarikan dan dorongan hati karena pengaruh situasi yang dihadapinya.

Jadi konsep perhatian dalam pelayanan prima adalah semua aktivitas pelayanan yang berkaitan dengan upaya mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan, mengamati perilaku pelanggan, serta mencurahkan perhatian sepenuhnya kepada pelanggan.

Ruang lingkup konsep perhatian mencakup 3 hal yaitu listening (mendengarkan dan memahami), observing (mengamati), dan thinking (berfikir dan mengira). Biasanya disingkat LOT (Listening, Observing, dan Thinking).

##### **1) Mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan (listening)**

Mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan merupakan kegiatan mengumpulkan informasi dari pelanggan yang digunakan sebagai dasar dalam memberikan petunjuk dan menentukan tindakan selanjutnya terhadap pelanggan. Para petugas pelayanan harus benar-benar mampu mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan, sehingga mereka mengetahui apa yang diharapkan pelanggan.

Berikut ini beberapa hal yang perlu diperhatikan ketika mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan.

- Bersikap baik dan ramah pada saat bertemu dengan pelanggan.
- Pada saat pelanggan berbicara, dengarkan dan simaklah baik-baik apa yang diutarakannya.
- Hindari perdebatan dengan pelanggan.
- Perhatikan baik-baik dan catat dengan cermat dan tepat apa saja yang dibutuhkan pelanggan.

- Berikan informasi yang jujur menangani kondisi barang/produk yang ditawarkan/dijual, seperti harga, kualitas, dan masa kadaluarsa barang/produk.
- Dengarkan dengan sabar dan tamping semua keluhan pelanggan mengenai barang/produk yang dijual.

## 2) Mengamati perilaku pelanggan (observing)

Mengamati perilaku pelanggan merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai pelanggan melalui ekspresi wajah, gerakan tangan dan kepala, sorot mata, dan sebagainya. Tujuannya adalah agar penjual memperoleh informasi yang sesuai mengenai keinginan dan kebutuhan pelanggan serta dapat menginspirasi berbagai masalah yang mungkin timbul dengan mengambil langkah strategis.

Perilaku pelanggan sangat erat kaitannya dengan strata social pelanggan, tingkat pendidikan, sifat, watak, dan asal daerah pelanggan. Oleh karena itu, para petugas pelayanan dituntut untuk jeli dalam mengamati perilaku pelanggan atau calon pelanggannya.

Berikut ini adalah beberapa perilaku pelanggan yang dipengaruhi oleh bentuk tubuh menurut **Ernest Kretschmer** (1925).

### a) Pelanggan tipe piknis

Ciri-cirinya:

- Bentuk tubuh bulat agak pendek.
- Muka bulat lebar
- Bersifat tenang, ramah, suka berbicara, dan humoris.

Cara mengahdapinya:

- Petugas penjualan harus memperhatikan suasana hatinya.
- Layani pelanggan dengan bercakap-cakap jika pelanggan menginginkannya.
- Hindari perdebatan atau bersikap konfrontasi.

### b) Pelanggan tipe leptosome

Ciri-cirinya:

- Bentuk tubuh agak kecil dan lemah

- Bahu tampak kecil dan anggota badan lainnya kurus panjang.

- Bersifat sombong.

Cara menghadapinya:

- Menghormati pelanggan layaknya seorang raja.
- Bersikap sabar, penuh perhatian, penuh hormat, dan bijaksana.
- Turuti saja kemauan dan perintahnya.

c) Pelanggan tipe atletis

Ciri-cirinya:

- Bentuk tubuh kokoh dan berotot.
- Pundak lebar, pinggul berisi, dan anggota badan lainnya panjang.
- Muka berbentuk bulat lonjong.
- Penampilan tenang, jarang humor, dan tidak cepat percaya kepada orang lain.

Cara menghadapinya:

- Hindari perdebatan yang tidak bermanfaat.
- Berikan kesan seolah-olah pelanggan adalah orang yang baik dan cerdas.
- Tetap tenang dan hindari sikap terburu-buru.
- Tetap sabar dalam melayaninya.

Selain tipe pelanggan yang dipengaruhi bentuk tubuh di atas, perilaku pelanggan dapat pula dikelompokkan dalam tipe-tipe berikut yaitu pelanggan yang angkuh, pelanggan yang curiga, pelanggan pembantah, pelanggan pendiam, pelanggan yang ragu-ragu, pelanggan laki-laki, pelanggan wanita, pelanggan remaja, dan pelanggan lanjut usia.

Dari bermacam tipe dan berperilaku pelanggan seperti yang telah disebutkan di atas, ternyata tidak semua pelanggan bersikap baik dan bersahabat. Oleh karena itu, kegiatan mengamati dan memperhatikan

perilaku pelanggan sangat penting dilakukan dalam melaksanakan pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian.

### 3) Berfikir

Menurut kamus besar bahasa Indonesia berfikir adalah menggunakan akal budi untuk mempertimbangkan dan memutuskan sesuatu. Dengan kata lain, berfikir merupakan kemampuan menghubungkan satu hal dengan hal lain untuk mengambil suatu simpulan dalam memutuskan suatu tindakan yang tepat. Setelah anda mempunyai informasi dari pelanggan yang diperoleh ketika mendengarkan kebutuhan dan mengamati perilakunya, anda harus segera memikirkan tindakan yang tepat terhadap pelanggan tersebut, sehingga pelanggan merasa terlayani dengan baik dan termotivasi untuk membeli.

### 4) Mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan

Penjual sangat tergantung pada pelanggan. Oleh karena itu, segala harapan, keinginan, saran, kritikan, dan keluhan dari pelanggan harus ditampung dan diperhatikan dengan sungguh-sungguh. Dengan memberikan perhatian secara penuh kepada pelanggan diharapkan pelanggan akan merasa diperhatikan kepentingannya serta percaya dan loyal terhadap produk/jasa yang ditawarkan.

Ada beberapa cara untuk mencurahkan perhatian secara penuh kepada pelanggan adalah sebagai berikut:

- Melaksanakan komitmen untuk fokus melayani pelanggan.
- Selalu menempatkan pelanggan sebagai mitra yang sejajar dengan perusahaan, sehingga kedua belah pihak selalu berupaya optimal dalam memenuhi kebutuhannya.
- Mengenali apa yang menjadi kebutuhan pelanggan dan menghargai kepentingannya.
- Menampung keluhan pelanggan dengan memantau dan mencatat semua permasalahan pelanggan, kemudian menindaklanjuti keluhan tersebut.
- Memanfaatkan informasi yang diperoleh dari pelanggan, agar perusahaan mengetahui harapan, permintaan, dan kebutuhan pasar terhadap produk yang diminati.

- Selalu melakukan penyempurnaan produk untuk mengimbangi perusahaan karena selera dan kebutuhan pelanggan akan berubah sesuai dengan perkembangan zaman.
- Memperlakukan karyawan sebagai kolega ataupun pelanggan internal karena maju mundur perusahaan tergantung pada kinerja dan partisipasi aktif karyawan. Hindari memperlakukan karyawan hanya sebagai mesin produksi karena hal ini bertentangan dengan rasa kemanusiaan dan keadilan.

## VII. Metode Pembelajaran

1. Ceramah
2. Tanya Jawab
3. Presentasi
4. Latihan soal

## VIII. Langkah - Langkah Pembelajaran

### Pertemuan 3

	Proses Pembelajaran			Alokasi Waktu
	Tatap Muka	TT	TMTT	
<b>A.Motivasi</b>	<b>Pendahuluan :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Guru membuka proses pembelajaran dengan mengucapkan salam dan memimpin siswa untuk berdoa.</li> <li>▪ Guru menanyakan kabar siswa, dan memeriksa kehadiran siswa.</li> <li>▪ Apersepsi, guru mengaitkan pembelajaran yang lalu dan yang berhubungan dengan materi pokok yang akan diberikan.</li> <li>▪ Guru menyampaikan kompetensi dasar, indikator, dan tujuan pembelajaran yang akan dicapai.</li> </ul>	-	-	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Guru menyampaikan arti penting sikap dalam pelayanan prima</li> </ul>			
<b>B.Kegiatan inti</b>	<p><i><b>Eksplorasi</b></i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Guru memberi materi berupa modul dan memberi kesempatan siswa untuk membahas materi mengenai sikap dalam pelayanan prima</li> <li>▪ Guru memfasilitasi peserta didik untuk bertanya jawab</li> <li>▪ Guru memutar video mengenai sikap dalam pelayanan prima</li> <li>▪ Guru mengarahkan peserta didik untuk melakukan praktek sikap dalam pelayanan prima di lingkungan kelas</li> </ul> <p><i><b>Elaborasi</b></i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Siswa mendengarkan penjelasan dari guru di powerpointnya sambil menyimak modul yang telah diberikan</li> <li>▪ Guru menjawab pertanyaan siswa yang kurang jelas</li> <li>▪ Siswa memperhatikan contoh sikap dalam pelayanan prima</li> <li>▪ melakukan praktek di kelas</li> </ul> <p><i><b>Konfirmasi</b></i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Guru membantu memberi konfirmasi terhadap hasil elaborasi secara komunikatif</li> <li>▪ Guru membantu siswa dalam membuat</li> </ul>	V	-	25 mnt



	kesimpulan hasil diskusi tentang sikap dalam pelayanan prima			
<b>C.Penutup</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Guru mengulang secara singkat materi yang telah diberikan</li> <li>▪ Guru menumbuhkan rasa ingin tahu siswa agar gemar membaca dengan menyampaikan rencana pembelajaran berikutnya</li> <li>▪ Mengucapkan salam penutup</li> </ul>	-	-	10 mnt

## IX. Sumber Belajar

Buku siswa

- c. Widaningsih. (2011). *Melaksanakan Pelayanan Prima*. Jakarta: Erlangga
- d. Sri Endang R, Sri Mulyani dan Suyetty.(2015). *Menerapkan Prinsip Kerjasama dengan Kolega dan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.

## X. Alat dan Bahan Belajar

- i. LCD
- j. Laptop
- k. White board
- l. Spidol

## XI. Penilaian

1. Teknik : Tes tulis dan Tes praktek
3. Bentuk instrumen : Tes isian dan lembar penilaian praktek
4. Soal/ Instrumen :

## SOAL

1. jelaskan pengertian beberapa sikap dalam pelayanan prima !
2. sebutkan hal yang harus diperhatikan pegawai daalam berpenampilan serasi dalam pelayanan prima !

## KUNCI JAWABAN

1. a. Sikap merupakan cerminan perilaku seseorang ketika berhadapan dengan orang lain karena sikap berkaitan dengan suatu kondisi yang ada di dalam diri seseorang.  
b. Sikap merupakan ekspresi suasana hati seseorang kepada orang lain.  
c. Sikap merupakan kumpulan perasaan, keyakinan, dan kecenderungan perilaku secara relative berlangsung lama yang ditunjukkan kepada orang, ide, objek, atau kelompok orang-orang tertentu.
2. A. Penampilan serasi dengan berhias diri  
B. Penampilan serasi dengan menggunakan aksesoris yang baik  
C. Penampilan serasi dengan ekspresi wajah yang baik

Norma Penilaian:

$$\begin{aligned} &\text{Total skor} \times 2 \\ &= 50 \times 2 = 100 \end{aligned}$$

Prambanan, 13 Agustus 2015

Mengetahui

Guru Mata Pelajaran



Rumiyati, SE

NBM. 888.706

Mahasiswi PPL



Nuri Rizki Novitasari

NIM.12402244007

## **RANCANGAN PELAKSANAAN PEMBELAJARAN**

**(RPP)**

**TAHUN PELAJARAN 2015/2016**

- I. Satuan Pendidikan** : SMK MUHAMMADIYAH I PRAMBANAN  
**Kelas/Semester** : X1 (Sebelas) / Ganjil

**Program Studi Keahlian:** Administrasi

**Kompetensi Keahlian** : Administrasi Perkantoran

**Mata Pelajaran** : Kompetensi Kejuruan

**Pertemuan ke** : 4

**Durasi Pembelajaran** : 45 menit

**II. Standar Kompetensi** : Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan

**III. Kompetensi Dasar** : Mendiskripsikan pelayanan prima

**IV. Indikator** :

Kesempatan untuk mempertinggi kualitas pelayanan diidentifikasi dan diambil bila memungkinkan

**V. Tujuan Pembelajaran :**

Setelah pembelajaran ini siswa diharapkan :

Siswa mampu mengidentifikasi dan memahami kesempatan untuk mempertinggi kualitas pelayanan.

**VI. Materi Pembelajaran**

**PELAYANAN PRIMA BERDASARKAN TINDAKAN**

Sering perusahaan atau penjual tidak menyadari bahwa pelayanannya kepada pelanggan kurang memuaskan sehingga pelanggan mengeluh. Kalau keluhan tidak segera ditanggapi dengan baik, maka tidak mustahil pelanggan akan pindah ke perusahaan/penjual lain. Oleh sebab itu, hindarilah pelayan yang mengakibatkan ketidakpuasan konsumen. Pelanggan perlu diyakinkan menggunakan perhatian dan

komitmen. Hal itu dapat dicapai melalui tindakan yaitu bagaimana mereka meyakinkan dan menjamin tindakan yang baik dan jelas terhadap pelanggan.

Agar lebih dapat melakukan tindakan konkret untuk menyelesaikan permasalahan dengan pelanggan, kita perlu memiliki catatan-catatan administrasi lengkap mengenai transaksi yang telah dilakukan dengan pelanggan. Sejumlah catatan administrasi yang perlu yaitu:

- a. Mencatat pesanan pelanggan
- b. Mencatat kebutuhan pelanggan
- c. Menegaskan kembali kebutuhan pelanggan
- d. Mewujudkan kebutuhan pelanggan
- e. Menyatakan terimakasih dengan harapan pelanggan kembali.

#### A. Mencatat pesanan pelanggan

Langkah pertama yang dilakukan oleh pelanggan dalam membeli barang/jasa adalah dengan memesannya terlebih dahulu. Adanya pesanan pelanggan merupakan awal terjadinya transaksi jual beli. Setiap pesanan yang diminta pelanggan harus segera dilayani dengan cara didengarkan dan dicatat. Selain datang langsung, pelanggan dapat memesan barang/jasa dengan menggunakan surat pesanan. Surat pesanan ialah surat yang disampaikan oleh pelanggan kepada penjual untuk memesan barang-barang yang dibutuhkannya, yang sebelumnya mungkin pelanggan telah menerima surat penawaran dari penjual.

##### a) Terjadinya pesanan dari para pelanggan

Pesanan dari konsumen dapat terjadi karena adanya jasa serta usaha-usaha dari:

- 1) Pemasaran oleh para wiraniaga/petugas penjualan (salesman).
- 2) Iklan di media masa seperti: koran, majalah, radio, dan televisi.
- 3) Brosur, pamflet, katalog, prospektus kepada masyarakat calon pembeli.
- 4) Pameran/fairlexpo dan demonstrasi yang dilakukan perusahaan bersama-sama dengan perusahaan lain.
- 5) Pengiriman surat penawaran secara langsung kepada pelanggan/calon pembeli melalui surat penawaran yang dilampiri format surat pesanan.

b) Cara-cara pemesanan barang

Pemesanan barang dari konsumen dapat diperoleh perusahaan melalui:

1) Tenaga penjual (salesman)

Salesman dikerahkan oleh perusahaan untuk mendapatkan pesanan dari calon pembeli. Sering kali salesman mendapatkan banyak pesanan atau persetujuan pembelian dari pelanggan.

2) Konsumen langsung datang sendiri

Pesanan dari konsumen yang langsung datang sendiri untuk memesan barang yang dibutuhkannya biasanya disebabkan hal-hal berikut:

- a) Melakukan pembelian dalam partai kecil
- b) Memerlukan keterangan mengenai produk lebih lanjut serta persyaratan sehubungan dengan kontrak pembelian besar-besaran.
- c) Pelanggan/konsumen bertempat tinggal yang tidak jauh dari perusahaan/toko
- d) Pelanggan/konsumen merupakan langganan baru.
- e) Merundingkan hal-hal khusus sebelum melaksanakan pesanan.

3) Perantara (pihak ketiga)

Pesanan dari konsumen melalui pihak ketiga adalah pesanan konsumen yang didapat melalui perantara.

4) Media

Berikut ini beberapa media yang berperan untuk mempromosikan produk perusahaan:

- a) Surat, pesanan yang diberikan konsumen lewat jasa surat.
- b) Telepon
- c) E-mail, internet

B. Pencatatan kebutuhan pelanggan

Pencatatan dengan kebutuhan pelanggan berbeda dengan pencatatan pesanan pelanggan. Pencatatan kebutuhan pelanggan berdasarkan checklist merupakan tindakan yang dapat menggambarkan object check list, yaitu pencatatan kebutuhan pelanggan sebagai daftar pemeriksaan terhadap faktor-faktor yang diinginkan oleh pelanggan. Object check list tersebut diantaranya:

1) Sifat dan tingkat konsumsi

Sifat-sifat pelanggan yang perlu dicatat adalah, “ apa saja pelayanan yang disukai para pelanggan?” Maksudnya, agar pelayan atau penjual

mengetahui pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan. Tingkat konsumsi pelanggan yang harus dicatat adalah, “Apakah pelanggan lebih menyukai barang tahan lama (nondurable goods?)” Maksudnya, agar penjual dapat menetapkan prioritas produk yang paling disukai oleh pelanggan.

## 2) Kebiasaan pelanggan

Kebiasaan pelanggan dalam membeli suatu barang/jasa perlu diperhatikan dan dicatat. Hal-hal yang perlu diperhatikan oleh pelayan atau penjual sebagai berikut:

- a) Apa saja barang-barang yang dibutuhkan pelanggan, baik yang sering ataupun kadang-kadang dibeli?
- b) Faktor apa saja yang diperhatikan pelanggan dalam membeli barang? Apakah kualitas, harga, atau model barang? (agar penjual mengetahui dan mencatat hal-hal yang disenangi oleh pelanggan)
- c) Adakah pelanggan yang membutuhkan barang yang bersifat khusus (merk, kualitas, antik, dan sebagainya)?

## 3) Waktu kebutuhan pelanggan

Dalam hal ini, penjual perlu memperhatikan hal-hal berikut.

- a) Kapan pelanggan mengganti atau memperbaiki barang yang dibutuhkannya?
- b) Kapan pelanggan mengonsumsi barang tertentu?

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa sistem check list mempermudah penjual dalam memeriksa persediaan barangnya. Pencatatan kebutuhan pelanggan berdasarkan sistem check list merupakan hal yang sangat penting. Penggunaan check list dalam mencatat kebutuhan pelanggan berarti telah memenuhi persyaratan pelayanan prima, yaitu kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, dan kemudahan dalam mendapatkan barang/jasa.

Waktu pelayanan terdiri dari dua tahap, yaitu waktu tunggu dan waktu proses. Waktu tunggu adalah waktu pelayanan ketika pelanggan datang ke penjual. Waktu proses yaitu waktu untuk melayani pelanggan. Penggunaan check list mempengaruhi ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan sehingga dapat

memudahkan dalam penyediaan, pengambilan, dan penyerahan barang.

### C. Penegasan kembali kebutuhan pelanggan

Setiap pesanan yang diminta atau dibutuhkan pelanggan harus diperhatikan dan dicatat. Untuk menghindari segala kekeliruan pelayanan atau penjual sebaiknya menegaskan kembali semua kebutuhan pelanggan.

Tindakan menghindari kekeliruan pelayan atau pelanggan sangat penting dilakukan agar tidak ada kesalahan, seperti salah merk, harga, jumlah, cara pengiriman, cara pembayaran, atau cara pengepakan.

#### 1) Mengecek keadaan barang

Barang-barang yang akan dipak atau dibungkus perlu dicek dan ditanyakan kembali kepada pelangga. Selain itu, penjual perlu menegaskan kembali harga barang, baik harga barang berdasarkan berat bersih (netto), maupun harga barang berdasarkan berat kotor (bruto). Harga barang berdasarkan berat bersih adalah berat barang yang sebenarnya tanpa pembungkus dikalikan harga. Sedangkan, harga barang berat kotor adalah harga barang yang dihitung berdasarkan berat barang dengan pembungkus dikalikan harga barang. Penjual hendaknya mengecek dan menegaskan kembali segala sesuatu yang dipesan oleh pelanggan sehingga keakuratan pelayanan dapat diwujudkan.

#### 2) Cara pengiriman barang

Pengiriman barang dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalnya diantar penjual ke tempat pelanggan, diangkut sendiri oleh pelanggan dari tempat penjual, atau dipaketkan melalui kantor pos, titipan kilat, dan sebagainya. Apabila pelanggan membeli barang dalam partai besar, pelayan atau penjual perlu menyediakan alat angkutan untuk mengirimkan barang yang dibeli pelanggan. Misalnya, pelanggan yang membeli mesin cuci, televisi, atau komputer tentu saja memerlukan alat transportasi untuk mengangkutnya. Apabila tempat tinggal pelanggan terlalu jauh dan tidak dapat dicapai oleh kendaraan biasa, penjual menegaskan kembali kepada pelanggan untuk membuat kesepakatan bahwa barang yang dikirimkan melalui pos, kereta api

titipan kilat, atau pesawat udara sehingga pelanggan tidak akan merasa kebingungan untuk mengangkut barang yang telah diberinya.

### 3) Cara pembayaran

Cara pembayaran juga perlu ditegaskan kembali kepada pelanggan oleh pelayan atau penjual.

- Pembayaran secara tunai

Beberapa bentuk pembayaran tunai.

- a) Pembayaran tunai/kontan per kas dalam perdagangan besar berlangsung 30 hari atau satu bulan setelah barang yang diterima. Untuk perdagangan kecil, setelah barang diterima pelanggan.
- b) Cash and carry, yaitu setelah barang diserahkan, pelanggan harus membayar atau pada waktu pelanggan membayar, penjual menyerahkan barang kepada pelanggan.
- c) Rembours/cash on delivery, yaitu barang-barang dapat dikirim oleh penjual dan diterima pelanggan apabila pelanggan sudah membayar terlebih dahulu.

- Pembayaran secara kredit

Beberapa bentuk pembayaran secara kredit.

- a) Kredit pelanggan (dibayar di muka), yaitu pelanggan membayar terlebih dahulu uang muka kepada penjual dan sisanya diangsur.
- b) Kredit penjual, yaitu penjual menyerahkan barang terlebih dahulu kepada pelanggan kemudian pelanggan mengangsur pembayarannya kepada penjual.

Berdasarkan batas waktu pembayaran, kredit terdiri atas:

- a) Kredit jangka pendek, yaitu pembayaran yang harus dilakukan pelanggan sampai batas waktu 12 bulan/ 1 tahun.
- b) Kredit jangka menengah, yaitu pembayaran sampai batas waktu satu tahun atau tiga tahun.
- c) Kredit jangka panjang, yaitu pembayaran dari batas tiga tahun sampai sepuluh tahun.



- d) Kredit tidak terhingga, yaitu pembayaran di atas sepuluh tahun ke atas, disebut kredit hipotek.

#### 4) Alat dan tempat pembayaran

Pelayan atau penjual juga perlu menegaskan kembali kepada pelanggan mengenai alat dan tempat pembayaran. Alat pembayaran dapat menggunakan:

- a) Uang kartal, seperti uang kertas atau uang logam
- b) Uang giral, seperti cek, atau bilyet giro
- c) Kertas berharga, seperti wesel, promes, atau aksetasi.

Tempat pembayaran dapat dilakukan:

- a) Di tempat penjual, seperti di toko
- b) Di gudang penjual, atau di pabrik
- c) Di bank, kantor pos
- d) Di tempat pelanggan, seperti pada waktu penjual mengadakan tagihan.

#### 5) Ongkos angkut

Penegasan kembali kepada pelanggan mengenai ongkos angkut sangat penting karena berhubungan dengan risiko yang harus ditanggung oleh kedua belah pihak sesuai kesepakatan. Cara penyerahan ongkos angkut barang sebagai berikut:

- a) Loko gudang, yaitu penyerahan barang dilakukan di gudang penjual. Barang diserahkan seperti apa adanya, ongkos-ongkos menimbang, membungkus, dan membawa dari gudang sampai ke tempat pelanggan.
- b) Frangko stasiun, yaitu semua ongkos dari gudang penjual sampai barang berada di stasiun kota penjual tanggungan penjual dan dari stasiun sampai ke tempat pelanggan ditanggung pelanggan.
- c) Fas (free along side), yaitu penjual menanggung semua ongkos mulai dari gudang sampai barang berada di sisi kapal pelabuhan penjual. Dari pelabuhan sampai ke tempat pelanggan tanggungan pelanggan.

- d) Fob (free on board), yaitu penjual menanggung semua ongkos sampai barang berada di atas kapal penjual. Setelah kapal berlayar sampai di tempat pelanggan ongkos menjadi tanggungan pelanggan.
- e) Loco enterpo (loco gudang pelanggan), yaitu penjual menanggung segala ongkos sampai berada di dalam gudang di pelabuhan pelanggan.
- f) Frangko pelanggan, yaitu penjual menanggung segala ongkos sampai barang di tempat atau di toko pelanggan.

#### 6) Pembungkusan atau pengepakan barang

Barang-barang perlu dibungkus dengan baik untuk menjaga keutuhan barang dan kemudahan membawanya. Prinsip penegasan kembali kepada pelanggan ternyata dapat mempengaruhi proses akurasi pelayanan, yaitu kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pelayanan. Kekeliruan pelayanan menimbulkan kekecewaan bahkan dapat menyebabkan terjadinya defisiensi produk, yaitu tingkat ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas barang serta pelayanan yang diberikan.

#### D. Mewujudkan kebutuhan pelanggan

Kebutuhan pelanggan akan terwujud apabila pelayan atau penjual telah menerapkan prinsip pelayanan prima. Kepuasan pelanggan merupakan refleksi dari terpenuhinya harapan dan kebutuhannya. Peningkatan kualitas pelayanan antara lain dapat dilakukan dengan pendekatan kaizen. Kaizen berasal dari bahasa Jepang yaitu kai dan zen. Kai artinya perubahan, dan zen artinya baik. Jadi, kaizen dapat diartikan sebagai suatu pedoman untuk melakukan perubahan pelayanan agar menjadi lebih baik.

Prinsip-prinsip pendekatan kaizen menurut Vincent Gasparez adalah sebagai berikut:

- 1) Hari ini harus lebih baik dari kemarin dan hari esok harus lebih baik dari hari ini.
- 2) Tidak boleh ada satu hari pun yang terlewat tanpa peningkatan.
- 3) Masalah yang timbul merupakan suatu kesempatan untuk melaksanakan kebaikan.
- 4) Hargailah perbaikan dan peningkatan walaupun kecil.
- 5) Perbaikan dan peningkatan tidak harus memerlukan investasi yang besar.

Kekuatan pelayanan, antara lain berupa cara kerja yang terorganisir, profesional, dan sistematis, hubungan kerja konstruktif, baik vertikal maupun horizontal (top down); penyediaan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan komunikasi yang terjalin baik antara perusahaan atau penjual dengan pelanggan. Kelemahan pelayanan, antara lain

disebabkan tidak adanya umpan balik (feedback), birokrasi yang terlalu rumit (complicated), kurangnya apengetahuan tentang pelayanan yang baik, kurangnya keterampilan dari pelayan atau penjual, dan tidak adanya tindakan untuk promosi.

Beberapa prinsip dasar yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut:

- 1) Melakukan pengkajian tentang harapan dan kebutuhan pelanggan.
- 2) Merealisasikan peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan.
- 3) Mengembangkan standar pelayanan yang dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.
- 4) Menciptakan dan mempertahankan hubungan pelanggan.
- 5) Mengembangkan strategi pelayanan yang baru untuk menarik minat dan simpati pelanggan.

#### E. Menyatakan terimakasih dengan harapan pelanggan kembali

Pelayan atau penjual harus berusaha untuk selalu menghargai pelanggan dan melayaninya sampai transaksi jual beli. Tindakan pelanggan yang rasional dalam menutup transaksi jual beli adalah dengan mengucapkan terimakasih kepada pelanggan. Contoh pernyataan terima kasih adalah sebagai berikut:

- Kami mengucapkan terimakasih atas pembelian barang. Semoga Anda merasa senang berbelanja disini.
- Terimakasih atas kepercayaan Anda menggunakan produk kami.
- Terimakasih atas ketersediaan Bapak menggunakan jasa bengkel kami. Semoga bapak merasa puas atas pelayanan yang kami berikan.

Pernyataan terimakasih kepada pelanggan tidak hanya diungkapkan melalui kata-kata, tetapi dapat pula dengan memberi bonus atau diskon. Pernyataan terimakasih kepada pelanggan eksternal tetap biasanya diberikan setiap tahun. Pernyataan terimakasih kepada pelanggan eksternal dapat diungkapkan melalui promosi, seperti "kami akan memberikan bonus kepada pelanggan yang membeli produk ini dalam partai besar", "diskon 50% kepada pelanggan yang membeli barang lebih dari satu".

### KEBUTUHAN PELANGGAN

Kebutuhan adalah keinginan yang timbul atas dorongan biologis, fisiologis, dan sosiologis pada diri seseorang untuk memenuhi segala keperluan hidupnya.

Abraham Maslow (seorang pelopor aliran humanistik) mengemukakan hierarki kebutuhan manusia sebagai berikut:

- a. Kebutuhan fisiologis (physiological), yaitu pemenuhan akan sandang, pangan, papan. Seperti haus, lapar, tempat berteduh, dan kebutuhan jasmaniah lainnya.
- b. Kebutuhan keamanan (safety), meliputi keamanan bekerja, mendapatkan nafkah, termasuk keamanan dan perlindungan terhadap gangguan fisik serta emosional.
- c. Kebutuhan sosial (love/belonging), yaitu berteman dan bermasyarakat, termasuk kasih sayang, penerimaan oleh masyarakat, keanggotaan kelompok dan kesetiakawanan.
- d. Kebutuhan penghargaan diri (self esteem), yaitu memperoleh hak, kebebasan diri, termasuk status, pengakuan dan perhatian.
- e. Kebutuhan aktualisasi diri (self actuation), yaitu kemampuan mencapai sesuatu termasuk memperoleh kepuasan diri dengan mengembangkan pengetahuan dan keterampilan.

Sedangkan David McClelland (seorang ahli teoritis psikologi asal Amerika) menyebutkan tiga macam kebutuhan manusia, yaitu sebagai berikut:

- a. Kebutuhan akan kekuasaan (need for power), merupakan refleksi dari dorongan untuk mencapai kedudukan yang tinggi dalam masyarakat. Apabila kebutuhan seseorang mendesak, ia akan termotivasi untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Jika kebutuhan kekuasaan tertinggi, orang berusaha untuk bersikap senang, memberi perhatian untuk memengaruhi dan mengendalikan orang lain, mencari posisi pimpinan, dan berusaha tampil berbicara di depan umum.
- b. Kebutuhan akan afiliasi (need for affiliation), merupakan kebutuhan untuk berinteraksi dengan orang lain, berada bersama orang lain, atau tidak melakukan sesuatu yang merugikan orang lain. Jika kebutuhan akan afiliasi mendesak, seseorang akan berusaha membina hubungan yang menyenangkan dan saling pengertian.
- c. Kebutuhan akan pencapaian (need for achievement), merupakan kebutuhan untuk berprestasi. Jika kebutuhan untuk berprestasi makin tinggi, seseorang akan berusaha menetapkan suatu tujuan yang penuh tantangan

namun masih mungkin dicapai, melakukan pendekatan yang realistis terhadap resiko serta bertanggung jawab atas penyelesaiannya.

Kebutuhan pelanggan adalah keinginan seorang atau lembaga akan barang atau jasa yang ditawarkan oleh penjual secara terus menerus. Memahami kebutuhan pelanggan merupakan kegiatan yang dilakukan sebagai dasar dalam menentukan tindakan selanjutnya pada pelanggan. Pelanggan memiliki kebutuhan yang berbeda tingkatannya, dan harapan pelanggan biasanya dipengaruhi oleh nilai-nilai budaya, strategi pemasaran, dan sebagainya. Pelanggan akan merasa puas jika setiap kebutuhannya dapat terpenuhi. Oleh sebab itu, apapun permintaan pelanggan, serta bagaimanapun sikap dan tingkah laku pelanggan mereka harus tetap dilayani dengan sebaik-baiknya. Untuk mengetahui kebutuhan-kebutuhan pelanggan, Anda harus memahami terlebih dahulu kebutuhan-kebutuhan dasar pelanggan yaitu:

- Pelanggan ingin dihormati dan diperlakukan sebagai orang penting
- Pelanggan selalu berupaya untuk mencari hal-hal yang menyenangkan hatinya
- Pelanggan menginginkan pendapat dan suaranya didengar dan diperhatikan dengan sungguh-sungguh.
- Pelanggan membutuhkan informasi yang jujur dan benar.

Kebutuhan pelanggan dapat diketahui melalui wawancara, survai, perbincangan, penggalian data, atau metode-metode pengumpulan informasi lainnya. Setelah memahami beberapa kebutuhan pelanggan, seorang petugas pelayanan akan lebih mudah memenuhi keinginan pelanggan. Fungsi utama petugas pelayanan adalah memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada para pelanggan sehingga diharapkan mampu mempertahankan loyalitas dan kepercayaan pelanggan untuk tetap memakai barang dan jasa yang kita tawarkan, tanpa melirik produk perusahaan lain.

## **VII. Metode Pembelajaran**

1. Ceramah
2. Tanya Jawab
3. Presentasi
4. Latihan soal

## VIII. Langkah - Langkah Pembelajaran

### Pertemuan 4

	Proses Pembelajaran			Alokasi Waktu
	Tatap Muka	TT	TMTT	
<b>A.Motivasi</b>	<p><b>Pendahuluan :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Guru membuka proses pembelajaran dengan mengucapkan salam dan memimpin siswa untuk berdoa.</li><li>▪ Guru menanyakan kabar siswa, dan memeriksa kehadiran siswa.</li><li>▪ Apersepsi, guru mengaitkan pembelajaran yang lalu dan yang berhubungan dengan materi pokok yang akan diberikan.</li><li>▪ Guru menyampaikan kompetensi dasar, indikator, dan tujuan pembelajaran yang akan dicapai.</li><li>▪ Guru menyampaikan arti penting tindakan dan kebutuhan dalam pelayanan prima</li></ul>	-	-	

<b>B.Kegiatan inti</b>	<p><i><b>Eksplorasi</b></i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Guru memberi materi berupa modul dan memberi kesempatan siswa untuk membahas materi mengenai tindakan dan kebutuhan dalam pelayanan prima</li> <li>▪ Guru memfasilitasi peserta didik untuk bertanya jawab</li> <li>▪ Guru memutar video mengenai tindakan dan kebutuhan dalam pelayanan prima</li> </ul> <p><i><b>Elaborasi</b></i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Siswa mendengarkan penjelasan dari guru di powerpointnya sambil menyimak modul yang telah diberikan</li> <li>▪ Guru menjawab pertanyaan siswa yang kurang jelas</li> <li>▪ Siswa memperhatikan contoh tindakan dan kebutuhan dalam pelayanan prima di video yang diputar.</li> </ul> <p><i><b>Konfirmasi</b></i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Guru membantu memberi konfirmasi terhadap hasil elaborasi secara komunikatif</li> <li>▪ Guru membantu siswa dalam membuat kesimpulan hasil diskusi tentang tindakan dan kebutuhan dalam pelayanan prima</li> </ul>	V	-	25 mnt
<b>2) Penutup</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Guru mengulang secara singkat materi yang telah diberikan</li> <li>▪ Guru menumbuhkan rasa ingin tahu siswa agar gemar membaca dengan menyampaikan rencana pembelajaran berikutnya</li> <li>▪ Mengucapkan salam penutup</li> </ul>	-	-	10 mnt

## **IX. Sumber Belajar**

Buku siswa

A. Widaningsih. (2011). *Melaksanakan Pelayanan Prima*. Jakarta: Erlangga

B. Sri Endang R, Sri Mulyani dan Suyetty.(2015). *Menerapkan Prinsip Kerjasama dengan Kolega dan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.

## **X. Alat dan Bahan Belajar**

1. LCD
2. Laptop
3. White board
4. Spidol

## **XI. Penilaian**

1. Teknik : Tes tulis dan Tes praktek
2. Bentuk instrumen : Tes isian dan lembar penilaian praktek
3. Soal/ Instrumen :



## SOAL

1. Apakah fungsi utama dari petugas pelayanan ?
2. Apakah pengertian dari kebutuhan akan pencapaian ?

## JAWABAN

1. Fungsi utama petugas pelayanan adalah memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada para pelanggan sehingga diharapkan mampu mempertahankan loyalitas dan kepercayaan pelanggan untuk tetap memakai barang dan jasa yang kita tawarkan, tanpa melihat produk perusahaan lain.
2. Kebutuhan akan pencapaian (need for achievement), merupakan kebutuhan untuk berprestasi

Norma Penilaian:

$$\text{Total skor} \times 2 = 50 \times 2 = 100$$

Prambanan, 13 Agustus 2015

Mengetahui

Guru Mata Pelajaran



Rumiyati, SE

NBM. 888.706

Mahasiswa PPL



Nuri Rizki Novitasari

NIM.12402244007

NILAI ULANGAN HARIAN KD 1  
PELAYANAN KEPADA PELANGGAN  
XI ADMINISTRASI PERKANTORAN  
SMK MUHAMMADIYAH 1 PRAMBANAN KLATEN  
TAHUN PELAJARAN 2015/2016

No.	NAMA	BUTIR SOAL					NILAI	KKM	KETUNTASAN
		1	2	3	4	5			
1	Agnes Agtawiani	15	15	10	20	20	80	75	TUNTAS
2	Ana Hermawati	15	15	10	20	20	80	75	TUNTAS
3	Anik Nurjanah	15	15	15	20	20	85	75	TUNTAS
4	Ayu Ratna Suminar	15	15	15	20	10	75	75	TUNTAS
5	Dwi Melani	10	12	10	15	10	57	75	REMIDI
6	Elysa Riyani	15	10	20	15	10	70	75	REMIDI
7	Erna Ratnasari	15	15	10	20	15	75	75	TUNTAS
8	Ida Nurina	15	12	10	20	20	77	75	TUNTAS
9	Isti Wahyu Setya	10	5	0	0	5	20	75	REMIDI
10	Kusniawandari	15	10	10	20	20	75	75	TUNTAS
11	Listiyani	15	15	10	20	15	75	75	TUNTAS
12	Nur Hidayati	15	10	10	20	15	70	75	REMIDI
13	Petty Dwi Ristiani	15	10	15	0	15	55	75	REMIDI
14	Pipit Nilasari	15	15	10	20	15	75	75	TUNTAS
15	Putri Arum Sari							75	
16	Reksi Arumningtyas	15	15	10	20	20	80	75	TUNTAS
17	Septi Rahayu	15	15	10	20	20	80	75	TUNTAS
18	Syifa Aulia	15	10	20	20	20	85	75	TUNTAS
19	Tika Dyah Ayu Anjani	15	15	10	20	20	80	75	TUNTAS
20	Linda Utami	15	15	0	20	20	70	75	REMIDI
21	Ayk Nur Aini	10	15	15	5	5	50	75	REMIDI

Mengetahui

Kepala Sekolah



Sukirdi, S.Pd

NBM. 629.964

Guru

Pembimbing

Rumiyati, SE

NBM. 888.706

Mahasiswi PPL

Nuri Rizki Novitasari

NIM. 12402244007



NILAI REMIDI KD 1  
PELAYANAN KEPADA PELANGGAN  
XI ADMINISTRASI PERKANTORAN  
SMK MUHAMMADIYAH 1 PRAMBANAN KLATEN  
TAHUN PELAJARAN 2015/2016


No.	NAMA	BUTIR SOAL					NILAI	KKM	KETUNTASAN
		1	2	3	4	5			
1	Agnes Agtawiani	15	15	10	20	20	80	75	TUNTAS
2	Ana Hermawati	15	15	10	20	20	80	75	TUNTAS
3	Anik Nurjanah	15	15	15	20	20	85	75	TUNTAS
4	Ayu Ratna Suminar	15	15	15	20	10	75	75	TUNTAS
5	Dwi Melani	15	15	10	20	15	75	75	TUNTAS
6	Elysa Riyani	15	10	20	20	10	75	75	TUNTAS
7	Erna Ratnasari	15	15	10	20	15	75	75	TUNTAS
8	Ida Nurina	15	12	10	20	20	77	75	TUNTAS
9	Isti Wahyu Setya	10	15	10	20	20	75	75	TUNTAS
10	Kusniawandari	15	10	10	20	20	75	75	TUNTAS
11	Listiyani	15	15	10	20	15	75	75	TUNTAS
12	Nur Hidayati	15	10	10	20	20	75	75	TUNTAS
13	Petty Dwi Ristiani	15	15	15	15	15	75	75	TUNTAS
14	Pipit Nilasari	15	15	10	20	15	75	75	TUNTAS
15	Putri Arum Sari								
16	Reksi Arumningtyas	15	15	10	20	20	80	75	TUNTAS
17	Septi Rahayu	15	15	10	20	20	80	75	TUNTAS
18	Syifa Aulia	15	10	20	20	20	85	75	TUNTAS
19	Tika Dyah Ayu Anjani	15	15	10	20	20	80	75	TUNTAS
20	Linda Utami	15	15	10	15	20	75	75	TUNTAS
21	Ayk Nur Aini	10	15	15	15	20	75	75	TUNTAS

Mengetahui



Guru

Pembimbing

  
Rumiati, SE

NBM. 888.706

Mahasiswa PPL

  
Nuri Rizki Novitasari

NIM. 12402244007



Universitas Negeri  
Yogyakarta

**LAPORAN MINGGUAN PELAKSANAAN PPL UNY  
TAHUN 2015**

**F02**  
**Untuk**  
**Mahasiswa**

**Nomor Lokasi : K014**  
**Nama Sekolah : SMK Muhammadiyah 1 Prambanan Klaten**  
**Alamat Sekolah : Jl. Perhutut No 6, Prambanan, Klaten**  
**Guru Pembimbing : Rumiati, S.E**

**Nama Mahasiswa : Nuri Rizki Novitasari**  
**No. Mahasiswa : 12402244007**  
**Fak/Jur/Prodi : FE/P.ADP/P.ADP**  
**Dosen Pembimbing: Sutirman, M.Pd**

NO	Hari, Tanggal	Materi Kegiatan	Hasil	Hambatan	Solusi
1	Senin, 10 Agustus 2015	Upacara Bendera Hari Senin	- Pelaksanaan upacara bendera - Pengumuman dari pembina upacara - Sambutan Ketua Kelompok PPL Perkenalan mahasiswa PPL		
2		Observasi Materi Kegiatan PPL	- Mendapatkan silabus dan RPP - Pembagian kelas mengajar - Pembagian jadwal kegiatan mengajar		
3		Konsultasi Guru Pembimbing	- Sharing dan merencanakan materi yang akan diajarkan		
4		Penyusunan Matrik Kerja PPL	- Merencanakan isi kegiatan matrik PPL		
5		Diskusi Kelompok dengan Teman Sejawat	- Merencanakan program kegiatan PPL - Membahas keperluan kelompok	Masih kesulitan dalam menentukan program yang akan dilaksanakan	Sebelum diadakan diskusi lebih baik masing-masing individu

			selama kegiatan PPL		sudah memiliki ide mengenai program yang akan dilakukan
6		Observasi Kelas  -penyusunan laporan harian	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Observasi dilakukan dengan guru pembimbing di kelas XI AD</li> <li>- Mendapatkan data seperti jumlah siswa, teknik mengajar guru, situasi dan kondisi kelas saat pembelajaran berlangsung</li> <li>- Menyusun laporan mingguan di perpustakaan</li> </ul>		
7	Selasa, 11 Agustus 2015	Apel Pagi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tips mengenai bagaimana cara mempertahankan dan meningkatkan kedisiplinan</li> </ul>		
8		Konsultasi Guru Pembimbing	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sharing mengenai proses pembelajaran, teknik mengajar, dan materi pembelajaran selanjutnya</li> </ul>		
9		Penyusunan Matrik PPL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyusun isi kegiatan matrik PPL</li> </ul>		
10		Diskusi Kelompok dengan Teman Sejawat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Membahas mengenai program kerja yang akan dilaksanakan selama kegiatan PPL</li> </ul>		
11		Penyusunan Buku Ijin Meninggalkan Sekolah dan Buku Presensi Mahasiswa PPL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tersusun buku ijin meninggalkan sekolah dan buku presensi mahasiswa PPL</li> </ul>		
12		Penyusunan Jadwal Piket Harian	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tersusun jadwal piket harian untuk hari Senin, Selasa, dan Rabu</li> </ul>	Sulit untuk mencocokkan jadwal piket karena masing-masing anggota kelompok	Seluruh anggota kelompok sebaiknya berkumpul dalam satu

				memiliki jadwal yang berbeda-beda	ruangan pada saat penyusunan jadwal piket
13		Piket perpustakaan  Penyusunan laporan mingguan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dua orang penjaga perpustakaan dilaksanakan pada waktu shift dua.</li> <li>- Pertemuan dengan guru untuk membahas adanya kegiatan festival kethoprak seklaten</li> <li>- Menyusun laporan mingguan di perpustakaan</li> </ul>		
14	Rabu, 12 Agustus 2015	Apel pagi	-ceramah, mempertahankan dan meningkatkan kedisiplinan di sekolah Motivasi		
15		Membuat RPP	- Penyusunan RPP untuk hari kamis		
16		Piket perpustakaan  Sharing  Penyusunan laporan mingguan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dua orang penjaga perpustakaan dilaksanakan pada waktu shift satu.</li> <li>- Sharing dengan anak didik yang mengikuti nari pada acara festival kethoprak se-klaten</li> <li>- Menyusun laporan mingguan di perpustakaan</li> </ul>		
17	Kamis, 13 Agustus 2015	Apel pagi	-pemberian motivasi oleh guru		
18		Ngajar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mulai ngajar perdana untuk mata pelajaran Pelayanan Prima di Kelas XI AD.</li> <li>- Ngajar anak didik yang mengikuti nari pada acara</li> </ul>		

		Pembuatan laporan mingguan	festival kethoprak se-klaten - Menyusun laporan mingguan di perpustakaan		
19	Jum'at, 14 Agustus 2015	Apel pagi	-ceramah		
20		Piket umum (BK)	- Dua orang piket di laksanakan pada waktu sift satu - Absensi kehadiran guru - Keterangan guru yang meninggalkan jam mengajar		
21		Rekap ijazah siswa  Ngajar  Pembuatan laporan mingguan	- No.induk, nama siswa, no.ijazah - Kelas TKJ, AP, AKUNTANSI - Pertemuan dengan guru untuk membahas adanya kegiatan festival kethoprak seklaten - Ngajar anak didik yang mengikuti nari pada acara festival kethoprak se-klaten - Menyusun laporan mingguan di perpustakaan		
22	Sabtu, 15 Agustus 2015	Apel pagi	-ceramah		
23		Ngajar	Ngajar anak didik yang mengikuti nari pada acara festival kethoprak se-klaten		
24		Pembuatan laporan mingguan	Bertemu dengan guru pembimbing untuk penentuan jadwal mengajar selanjunya - Menyusun laporan mingguan di perpustakaan		

25	Senin, 17 Agustus 2015	Upacara 17an  Pembuatan laporan mingguan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Upacara di tanah lapang depan SMK Muhammadiyah 1 Prambanan Klaten</li> <li>- Menyusun laporan mingguan di perpustakaan</li> </ul>		
26	Selasa, 18 Agustus 2015	Apel pagi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kebersihan dalam kehidupan sehari-hari</li> </ul>		
27		Meminta format prota dan promes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bagian kaproli KU</li> <li>- Bp.ibsan oktarina</li> </ul>		
28		Membuat RPP	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penyusunan RPP untuk hari Kamis</li> </ul>		
29		Piket umum (BK)  Pembuatan laporan mingguan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dua orang piket di laksanakan pada waktu sif satu</li> <li>- Absensi kehadiran guru</li> <li>- Keterangan guru yang meninggalkan jam mengajar</li> <li>- Menyusun laporan mingguan di perpustakaan</li> </ul>		
30	Rabu, 19 Agustus 2015	Apel pagi	<ul style="list-style-type: none"> <li>-siraman rohani yang disampaikan oleh satu guru di sekolah</li> </ul>		
31		Piket perpustakaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dua orang penjaga perpustakaan di laksanakan pada waktu sif dua</li> <li>- Mengklasifikasi buku</li> </ul>		
32		Membuat bahan ajar  Ngajar  Pembuatan laporan mingguan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penyusunan bahan ajar untuk hari Kamis</li> <li>- Ngajar anak didik yang mengikuti nari pada acara festival kethoprak se-klaten</li> <li>- Menyusun laporan mingguan di perpustakaan</li> </ul>		



33	Kamis , 20 Agustus 2015	Apel pagi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cara hidup sehat</li> <li>- Menjaga pola makan yang sehat</li> <li>- Olahraga</li> </ul>		
34		Sosialisasi  Pembuatan laporan mingguan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menjadi notulis pada sosialisasi mengenai wawasan kebangsaan</li> <li>- Menjadi notulis pada sosialisasi mengenai bahaya narkoba</li> <li>- Menyusun laporan mingguan di perpustakaan</li> </ul>		
35	Jum'at, 21 Agustus 2015	Apel pagi	-siraman rohani mengenai Ukhuwah Islamiyah		
36		Piket umum (BK)  Ngajar  Pembuatan laporan mingguan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dua orang piket di laksanakan pada waktu sift satu</li> <li>- Absensi kehadiran guru</li> <li>- Keterangan guru yang meninggalkan jam mengajar</li> <li>- Ngajar anak didik yang mengikuti nari pada acara festival kethoprak se-klaten</li> <li>- Menyusun laporan mingguan di perpustakaan</li> </ul>		
37	Sabtu , 22 Agustus 2015	Apel pagi Diskusi dengan teman sejawat  Pembuatan laporan mingguan	<ul style="list-style-type: none"> <li>-ceramah</li> <li>- Membahas mengenai topik pembelajaran yang akan diajarkan</li> <li>-Membahas tentang persiapan lomba dan macam-macam lomba.</li> <li>Menyusun laporan mingguan di perpustakaan</li> </ul>		

38	Senin, 24 Agustus 2015	Apel pagi Upacara bendera  Sharing   Ngajar   Pembuatan laporan mingguan	-ceramah -pengumuman mengenai hafalan surat pendek untuk siswa -Sharing dengan salah satu guru mengenai keluhan kesah menjadi seorang guru swasta dan guru negeri -observasi membantu guru mengajar di kelas - Ngajar anak didik yang mengikuti nari pada acara festival kethoprak se-klaten - Menyusun laporan mingguan di perpustakaan		
39	Selasa, 25 Agustus 2015	Apel pagi  Piket umum  Mengklasifikasikan  Ngajar  Pembuatan laporan mingguan	ceramah  -Mengklasifikasikan nama siswa untuk study tour hari senin -Ngajar anak didik yang mengikuti nari pada acara festival kethoprak se-klaten - Menyusun laporan mingguan di perpustakaan		
40	Rabu, 26 Agustus 2015	Ngajar   Sosialisasi Pembuatan laporan mingguan	-Ngajar anak didik yang mengikuti nari pada acara festival kethoprak se-klaten -Sosialisasi - Menyusun laporan mingguan di perpustakaan		

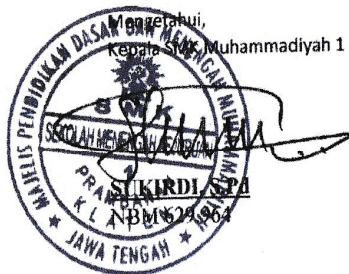
41	Kamis, 27 Agustus 2015	Pendampingan gladhi kotor  -pembuatan laporan mingguan	Pendampingan gladhi kotor di klaten untuk persiapan festival kethoprak pelajar se-klaten  - Menyusun laporan mingguan di perpustakaan	Kurangnya rasa percaya diri untuk penarinya, sehingga ada gerakan yang tidak sama dalam kelompok tersebut	Adanya latihan lebih lanjut
42	Jumat, 28 Agustus 2015	-apel pagi -pembuatan laporan mingguan	-ceramah motivasi guru mengajar - Menyusun laporan mingguan di perpustakaan		
43	Sabtu, 29 Agustus 2015	Ijin sakit	Ijin sakit	Ijin sakit	Ijin sakit
44	Senin, 31 Agustus 2015	Study Tour  -pembuatan laporan mingguan	Mengunjungi beberapa tempat diantaranya: Kedaulatan Rakyat, Akakom, Kraton, dan Pantai Goa Cemara - Menyusun laporan mingguan di perpustakaan	Ada salah satu siswa sakit ketika kegiatan berlangsung	Menyuruhnya untuk istirahat di dalam bus dan memakai obat-obatan dari guru
45	Selasa, 1 September 2015	-Piket Perpus -Mengajar  -pembuatan laporan mingguan	-Piket perpus dengan Nisa -Mengajar menggantikan Pak Ghozali  - Menyusun laporan mingguan di perpustakaan	-tidak mengetahui materi pelajaran karena pelajaran saat itu adalah pelajaran mengenai obat dan resep di kelas farmasi	-memutarkan video motivasi guna menumbuhkan semangat belajar siswa
44	Rabu, 2 September 2015	-Piket Umum  -persiapan ngajar -mengajar	-Piket umum di depan dengan Nova -Persiapan untuk mengajar -Mengajar pelayanan prima di kelas XI AD		

		-pembuatan laporan mingguan	- Menyusun laporan mingguan di perpustakaan		
45	Kamis, 3 September 2015	-ngisi apel -persiapan ngajar -mengajar -persiapan gladhi bersih -gladhi bersih  -pembuatan laporan mingguan	-mengisi apel di pagi hari -persiapan mengajar -mengajar di kelas XI AD -persiapan gladhi bersih festival kethoprak pelajar se-klaten -gladhi bersih festival kethoprak se-klaten di SD Kristen 3 Klasik - Menyusun laporan mingguan di perpustakaan	-manfaat apel pagi untuk sebuah instansi/sekolah	
46	Jum`at, 4 September 2015	-apel pagi -pembuatan laporan mingguan	-ceramah - Menyusun laporan mingguan di perpustakaan		
47	Sabtu, 5 september 2015	-membuat program semester -membuat program tahunan -membuat kisi-kisi ujian -membuat soal ujian  -melatih nari  -mempersiapkan properti tari -pembuatan laporan mingguan	-membuat program semester  -membuat program tahunan  -membuat kisi-kisi untuk ujian hari Senin -membuat soal ujian untuk hari Senin -melatih nari untuk festifal kethoprak se-klaten -mempersiapkan properti tari  - Menyusun laporan mingguan di perpustakaan		
48	Senin, 7 September 2015	-apel pagi  -upacara	-apel pagi mengenai muhammadiyah -upacara bendera		

		<ul style="list-style-type: none"> <li>-mengerjakan program semester</li> <li>-mempersiapkan soal ujian</li> <li>-memberikan ujian</li> <li>-mengerjakan program semester</li> <li>-meneliti jawaban ujian siswa</li> <li>-membuat soal remedial</li> <li>-memberikan soal remedial</li> <li>-mengerjakan matriks</li> <li>-konsultasi</li> <li>-pembuatan laporan mingguan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-mengerjakan progrm semester mata pelajaran pelayanan kepada pelanggan</li> <li>-mempersiapkan soal ujian KD 1</li> <li>-memberikan soal ujian KD 1 di kelas XI AD</li> <li>-mengerjakan program semester mata pelajaran pelayanan kepada pelanggan</li> <li>-meneliti jawaban ujian soal mata pelajaran pelayanan kepada pelanggan</li> <li>-membuat soal remedial untuk jaga-jaga siswa yang nilainya kurang</li> <li>-memberikan soal remedial untuk kelas XI AD yang nilai ujiannya kurang dari KKM (75)</li> <li>-mengerjakan matriks PPL</li> <li>-konsultasi dengan guru pembimbing mengenai pembuatan program semester</li> <li>- Menyusun laporan mingguan di perpustakaan</li> </ul>		
49	Selasa, 8 September 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>-piket umum</li> <li>-persiapan menggantikan mengajar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-piket umum menjaga buku kehadiran dan absensi guru yang akan meninggalkan sekolah.</li> <li>-mempersiapkan untuk menggantikan jam mengajar pak Sardiyono,S.Pd. pada mata pelajaran Bahasa Indonesia di</li> </ul>		

		<ul style="list-style-type: none"> <li>-membuat laporan</li> <li>-persiapan menggantikan mengajar</li> <li>-menggantikan mengajar</li> <li>-pembuatan matrik</li> <li>-persiapan menggantikan mengajar</li> <li>-menggantikan mengajar</li> <li>-pembuatan laporan mingguan</li> </ul>	<p>kelas X Farmasi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-membuat laporan harian</li> <li>-mempersiapkan untuk menggantikan jam mengajar pak Sardiyono,S.Pd, pada mata pelajaran Bahasa Indonesia di Kelas X AD.</li> <li>- menggantikan jam mengajar pak Sardiyono,S.Pd, pada mata pelajaran Bahasa Indonesia di Kelas X AD.</li> <li>- membuat matrik</li> <li>-mempersiapkan untuk menggantikan jam mengajar pak Sardiyono,S.Pd, pada mata pelajaran Bahasa Indonesia di Kelas XI TKJ.</li> <li>- menggantikan jam mengajar pak Sardiyono,S.Pd, pada mata pelajaran Bahasa Indonesia di Kelas XI TKJ.</li> <li>- Menyusun laporan mingguan di perpustakaan</li> </ul>		
50	Rabu, 9 September 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Upacara bendera</li> <li>-olah raga</li> <li>-pembuatan laporan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-upacara bendera untuk memperingati hari olah raga nasional</li> <li>-olah raga peringatan hari olah raga nasional diisi dengan kegiatan jalan-jalan</li> <li>- Menyusun laporan mingguan di</li> </ul>		

		mingguan	perpustakaan			
	Kamis, 10 September 2015	06.30-06.45	Apel pagi	- Ceramah dan motivasi dari mahasiswa ppl		
		08.00-10.00	Catatn harian	- Membuat dan merapikan catatan harian		
	Jum'at, 11 September 2015	06.00-06.45	Apel pagi	- Ceramah dan motivasi dari mahasiswa ppl		
		12.00-12.30	Solat Jum'at	- Solat Jum'at berjamaah		
	Sabtu, 12 september 2015	06.30-06.45	Apel pagi	- Ceramah dan motivasi dari mahasiswa ppl		
		09.00-10.30	Acara pencabutan mahasiswa PPL	- Acara pencabutan mahasiswa PPL di aula sekolah yang di hadiri kepala sekolah, perwakilan bapak ibuk guru, dan perwakilan beberapa siswa. Serta adanya kesan dan pesan bagi sekolah dan mahasoswa PPL		
		13.00-20.00	Penyusunan laporan PPL	- Pembuatan laporan PPL dan penyusunan penyatuan lampiran- lampiran yang sudah ada - Evaluasi penyusunan laporan PPL dan pengecekan		



Mengetahui,  
Ketua STK Muhammadiyah 1 Prambanan Klaten

Dosen Pembimbing Lapangan

**Sutirman, M.Pd**  
NIP 197201032005011001

Ketua Kelompok

**FAKHREZA RAMADHAN**  
NIM 12601244024

**Keterangan:** Semua bentuk bantuan dan swadaya dinyatakan/dinilai dalam rupiah menggunakan standar yang berlaku di lokasi setempat





MATRIKS PROGRAM KERJA PPL  
TAHUN 2015

F01

Universitas Negeri Yogyakarta

NOMOR LOKASI

NAMA SEKOLAH/LEMBAGA

ALAMAT SEKOLAH/LEMBAGA

: K014

: SMK MUHAMMADIYAH 1 PRAMBANAN KLATEN

: Jl. PERKUTUT NO 6 TLOGO, PRAMBANAN, KIATEN

No	Program/Kegiatan PPL	Jumlah Jam per Minggu					JUMLAH JAM
		I	II	III	IV	V	
1	penerjunan mahasiswa PPL						
	a. Persiapan	0.25					0.25
	b. Pelaksanaan	0.75					0.75
2	Penyusunan Matrik PPL						
	a. Persiapan	1					1
	b. Pelaksanaan	4					4
3	Observasi Kelas						
	a. Persiapan						
	b. Pelaksanaan	5					5
	c. Evaluasi & Tindak Lanjut	1					2
4	Diskusi dengan Teman Sejawat						
	a. Persiapan						
	b. Pelaksanaan	2	2	2	2	2	10
5	Penyusunan Laporan Mingguan PPL						
	a. Persiapan						
	b. Pelaksanaan	2	2	2	2	3	
6	Penyusunan Laporan Dana Pelaksanaan PPL						
	a. Persiapan						
	b. Pelaksanaan					2	2
7	Penyusunan Jadwal Piket						
	a. Persiapan						
	b. Pelaksanaan	4					4
8.	Pengadaan Buku Ijin Meninggalkan Sekolah &						
	Persiapan	1					1
	b. Pelaksanaan	3					3
9.	Upacara Bendera Hari Senin						
	a. Persiapan	0.25		0.25	0.25		1
	b. Pelaksanaan	0.75		0.75	0.75		3
10.	Apel Guru						
	a. Persiapan						
	b. Pelaksanaan	1.5	1.5	1.5	0.5	1	6
11.	Sholat Dhuha Bersama						
	a. Persiapan						
	b. Pelaksanaan	0.25	0.15	1.5			2
12.	Tugas Piket Perpustakaan						
	a. Persiapan						
	b. Pelaksanaan	6	6	6			18
13.	Tugas Piket Harian						
	a. Persiapan						
	b. Pelaksanaan	6	6	6			18
14.	Upacara 17 Agustus						
	a. Persiapan		1				1
	b. Pelaksanaan		3				3
15	Bimbingan DPL PPL						
	a. Persiapan	0.5		0.5			1
	b. Pelaksanaan						
16	Konsultasi dengan Guru Pembimbing						
	a. Persiapan						
	b. Pelaksanaan	1		2	1	0.5	4.5
17	Penyusunan Materi Pembelajaran						
	a. Persiapan						
	b. Pelaksanaan			3	6	3	12

18	Penyusunan RPP dan materi Pembelajaran						
	a. Persiapan						
	b. Pelaksanaan		3	6	3		12
	c. Evaluasi & Tindak Lanjut						
19	Pembuatan Media Pembelajaran						
	a. Persiapan		0.5	1	0.5		1.5
	b. Pelaksanaan		3	6	3		12
	c. Evaluasi & Tindak Lanjut						
20	Praktik Pembelajaran Kelas						
	a. Persiapan						
	b. Pelaksanaan		1	1	1	1	4
	c. Evaluasi & Tindak Lanjut						
21	Pendampingan praktik pembelajaran						
	a. Persiapan						
	b. Pelaksanaan	2	2	2	2	2	10
	c. Evaluasi & Tindak Lanjut						
22	Lomba 17 Agustus						
	a. Persiapan			1			1
	b. Pelaksanaan			4			4
23	Penyusunan Laporan PPL						
	a. Persiapan						
	b. Pelaksanaan				5	5	10
	c. Evaluasi & Tindak Lanjut				1	1	2
26	Kegiatan HAORNAS						
	a. Persiapan					1	1
	b. Pelaksanaan					5	5
27	Sosialisasi Wawasan Kebangsaan						
	a. Persiapan		0.5				0.5
	b. Pelaksanaan		3				3
28	Penyusunan Kisi-kisi soal Uji kompetensi				0.5		0.5
	a. Persiapan				1		1
	b. Pelaksanaan						
29	Penyusunan soal Uji Kompetensi						
	a. Persiapan						
	b. Pelaksanaan				1		1
30	Festival Kethoprak Pelajar						
	a. Persiapan				2		2
	b. Pelaksanaan				1		1
	c. Evaluasi & Tindak Lanjut				1		1
31	Penarikan Mahasiswa PPL						
	a. Persiapan						
	b. Pelaksanaan					1.5	1.5
JUMLAH JAM							167



Mengetahui,  
Kepala SMK Muhammadiyah 1 Prambanan Klaten  
**SUKIRDI, S.Pd**  
NBM 629.964

Dosen Pembimbing Lapangan

**SUTIRMAN, M.Pd**  
NIP 19800913 200501 2 001

Mahasiswa PPL

**Nuri Rizki Novitasari**  
NIM 12402244007



Universitas Negeri Yogyakarta

## LAPORAN DANA PELAKSANAAN PPL UNY TAHUN 2015

F03

untuk  
mahasiswa


NOMOR LOKASI : K014  
NAMA SEKOLAH : SMK MUHAMMADIYAH 1 PRAMBANAN KLATEN  
ALAMAT SEKOLAH : JL. PERKUTUT NO. 6, TLOGO, PRAMBANAN, KLATEN

No	Nama Kegiatan	Hasil Kuantitatif/Kualitatif	SERAPAN DANA (DALAM RUPIAH)				
			Swadaya/Sekolah/ Lembaga	Mahasiswa	Pemda Kabupaten	Sponsor/ Lembaga lainnya	Jumlah
1.	Penyusunan Matriks	Pencetakan matrik		5.000			5.000
2.	Observasi Kelas	Pembelian buku dan pulpen		4.600			4.600
3.	Penyusunan Laporan Mingguan PPL	Pencetakan laporan mingguan		5.500			5.500
4.	Penyusunan Laporan Dana Pelaksanaan PPL	Pencetakan laporan dana		3.500			3.500
5.	Penyusunan Jadwal Piket	Pencetakan jadwal piket		600			600
6.	Pengadaan Buku Ijin dan Presensi	Pembelian 2 buku tulis batik		11.000			11.000
7.	Upacara 17 Agustus	Penyewaan sound system, tenda, dan kursi			5.000.000		5.000.000
8.	Penyusunan RPP	Pencetakan RPP beserta lampiran		20.000			20.000

9.	Penyusunan Materi Pembelajaran	Pencetakan worksheet siswa		50.000			50.000
10	Praktek Mengajar	Pembelian spidol		6.000			6.000
11	Lomba 17-an	Pembelian perlengkapan dan hadiah lomba		650.000			650.000
12	Pengadaan Jam Dinding dan Taplak Meja Sekolah	Pembelian jam dinding dan taplak meja		370.000			370.000
13	Sosialisasi Wawasan Kebangsaan	Pembelian konsumsi, transportasi pembicara, pencetakan modul, dan alat tulis	700.000			750.000	1.400.000
14	Penyusunan Kisi-Kisi Uji Kompetensi	Pencetakan kisi-kisi ujian		200			200
15	Penyusunan soal-soal Uji Kompetensi	Pencetakan lembar soal		23.400			23.400
16	Peringatan HAORNAS	Penyediaan air minum	252.000				252.000
17	Penyusunan Laporan PPL	Pencetakan laporan, pembelian CD ROM		9.600			9.600
<b>JUMLAH</b>			Rp. 952.000	Rp. 1.159.400	Rp. 5.000.000		Rp.7.811.400



Dosen Pembimbing Lapangan

  
**Sutirman, M.Pd**  
NIP 197201032005011001

Ketua Kelompok

  
**FAKHREZA RAMADHAN**  
NIM 12601244024

**Keterangan:** Semua bentuk bantuan dan swadaya dinyatakan/dinilai dalam rupiah menggunakan standar yang berlaku di lokasi setempat



# KARTU BIMBINGAN PPL

## PUSAT PENGEMBANGAN PPL DAN PKL

LEMBAGA PENGEMBANGAN DAN PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN (LPPMP) UNY  
TAHUN .....

# F04

UNTUK MAHASISWA

Nama Sekolah / Lembaga : SMK MUHAMMADIYAH 1 PRAMBANAN Klaten  
Alamat Sekolah : Jl. Perintis No. 6 Tlogorejo PRAMBANAN Fax / Telp. Sekolah :  
Nama DPL PPL : Sutirman, M.Pd.  
Prodi / Fakultas DPL PPL : Pendidikan Administrasi Perkantoran / Fakultas Ekonomi  
Jumlah Mahasiswa PPL :

No	Tgl. Kehadiran	Jml Mhs	Materi Bimbingan	Keterangan	Tanda Tangan DPL PPL
1.	15/8 '15	5	Pemantauan RPP		
2	20/8 '15	5	Pemantauan Pembelajaran		

### PERHATIAN :

- Kartu bimbingan PPL ini dibawa oleh mhs PPL (1 kartu untuk 1 prodi).
- Kartu bimbingan PPL ini harap diisi materi bimbingan dan dimintakan tanda tangan dari DPL PPL setiap kali bimbingan di lokasi.
- Kartu bimbingan PPL ini segera dikembalikan ke PP PPL & PKL UNY paling lambat 3 (tiga) hari setelah penarikan mhs PPL untuk keperluan administrasi.

Mengetahui,  
Sekolah / Lembaga



Prambanan, 19 September 2015  
Mhs PPL Prodi P.A.A.P

NILAI.....PILIK NOVITASARI

**OBSERVASI KELAS PESERTA DIDIK**

	Aspek yang diamati	Deskripsi Hasil Pengamatan
<b>A</b>	<b>Perangkat pembelajaran</b>	
	1. Kurikulum	Ada, Kurikulum KTSP 2006 digunakan sebagai acuan dalam pembuatan kurikulum sekolah dan setiap tahunnya kurikulum tersebut dapat diperbaiki disesuaikan dengan kondisi sekolah dan perkembangan zaman.
	2. Silabus	Ada, digunakan sebagai acuan dalam pembelajaran dan pembuatan rencana pelaksanaan pembelajaran di SMK Muhammadiyah 1 Prambanan Klaten.
	3. Rencana Pelaksanaan Pembelajaran	Ada, format RPP sudah benar dan RPP sudah dapat diterapkan dengan baik, setiap pembelajaran selalu mengacu pada RPP yang telah dibuat
<b>B</b>	<b>Proses Pembelajaran</b>	
	1. Membuka pelajaran	<ul style="list-style-type: none"><li>• Guru mengawali pelajaran dengan mengucapkan salam dan memimpin do'a</li><li>• Presensi siswa (mengecek siswa yang tidak hadir)</li><li>• Guru memberikan apersepsi dengan menjelaskan materi yang akan dipelajari.</li></ul>
	2. Penyajian materi	Guru menyajikan materi dengan memberikan penjelasan dan memberikan contoh kepada siswa kemudian siswa mengikuti dan melakukan gerakan.
	3. Metode pembelajaran	<ul style="list-style-type: none"><li>• Komando</li><li>• Kooperatif</li><li>• Resiprokal</li><li>• Latihan</li><li>• Demonstrasi</li><li>• Ceramah</li></ul>
	4. Penggunaan bahasa	Pada saat pembelajaran berlangsung, dalam berkomunikasi dengan siswanya guru menggunakan Bahasa Indonesia dan terkadang juga menggunakan bahasa sehari-hari.

	5. Penggunaan waktu	Alokasi waktu pembelajaran 2 x 45 menit (2 jam pelajaran). Dengan perhitungan rinci sebagai berikut : kegiatan awal 15 menit, kegiatan inti 60 menit dan kegiatan akhir 15 menit.
	6. Gerak	Guru memberikan penjelasan tidak hanya berada didepan barisan tetapi keliling ke belakang barisan sehingga guru bisa mengawasi semua siswa.
	7. Cara memotivasi siswa	Guru memberikan motivasi kepada siswa dengan menjelaskan sikap baik yang dapat dilakukan oleh siswa dan sikap buruk yang seharusnya tidak dilakukan.
	8. Teknik bertanya	Guru memberikan waktu kepada siswa yang akan bertanya mengenai materi yang belum dimengerti.
	9. Teknik penguasaan kelas	Penguasaan kelas cukup baik, siswa mengikuti pelajaran dengan baik meskipun terkadang masih ada siswa yang bercanda akan tetapi dapat diatasi dengan menegur siswa tersebut.
	10. Penggunaan media	Media yang dipergunakan dalam pembelajaran adalah media gambar.
	11. Bentuk dan cara evaluasi	<p>Evaluasi yang diberikan berupa ulangan harian yang dilaksanakan setelah materi selesai dipelajari.</p> <p>Cara mengevaluasi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guru memberikan pertanyaan atau soal-soal yang berkaitan dengan materi.</li> <li>• Siswa menjawab atau mengerjakan soal yang telah diberikan guru dengan baik dan benar.</li> <li>• Apabila ada siswa yang mendapatkan nilai yang kurang baik maka diberikan kesempatan untuk mengulanginya kembali.</li> </ul>
	12. Menutup pelajaran	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guru memberikan kesimpulan tentang materi yang telah diajarkan.</li> <li>• Guru mengahiri pelajaran dengan mengucapkan salam.</li> </ul>



C	Perilaku siswa	
	1. Perilaku siswa di dalam kelas	Pada saat siswa didalam kelas/pada saat pembelajaran cukup disiplin, terkadang juga masih banyak yang bercanda dan perhatiannya kurang tetapi masih bisa untuk dikondisikan.
	2. Perilaku siswa di luar kelas	Pada saat di luar pembelajaran, perilaku siswa cukup baik. Ada yang memanfaatkan waktu dengan melakukan ibadah ataupun makan siang serta pergi ke perpustakaan.

Guru Pembimbing,



Rumiyati, SE  
NBM. 888.706

Klaten, 14 September 2015  
Mahasiswa PPL,



Nuri Rizki Novitasari  
NIM. 12402244007

OBSERVASI LEMBAGA SMK MUHAMMADIYAH 1 PRAMBANAN KLATEN


No	Aspek yang diamati	DeskripsiHasilPengamatan	Keterangan
1.	Observasifisik		
	a. Keadaaanlokasi	Lokasisangatnyamanbagi proses KBM. Lokasinya pun sangatstrategisdanmudahdijaingkau.	Kurangpapaninformasiuntuk menunjukanlokasisekolah.
	b. Keadaangedung	Kondisibangunancukupbaikdankokoh.Lingkungansekolahsangatannyamanbagikegiatanpebelajaran.	Masih kurangnya perrawatan pada setiap gedung terutama pada setiap ruang-ruang kelas.
	c. Keadaansarana/prasarana	Saranadanprasranasudahcukupmemadai.	Ditambah lagi saran dan prasarananya agar penggunaannya lebih maksimal dan adanya perawatannya.
	d. Keadaanpersonalia	Strukturkepengurusan di sekolahtersebut sudahcukupbaikdanjelas.	Bisalebihditingkatkanlagidemi kenyamananandalambekerja.
	e. Keadaanfisik lain (penunjang)	Kantin, gudang penyimpanan alat olahraga, kantin kejujuran, dan gudang.	Kurangnya perawatan pada gudang penyimpanan sarana dan prasarana sekolah.
	f. Penataanruangkerja	Penataanruangkerjasudahtertata dengannapi.	Kurangnyatempatsehinggaruangan guru terasapenuh.
	g. Aspek lain.		
2.	Observasitatakerja		
	a. Strukturorganisatatakerja	Adanya struktur organisasi yang jelas yang aman sudah tergambar pada bagan struktur organisasi pada sekolah tersebut.	


	b. Program kerjalembaga	Program kerja sekolah terlaksana dengan baik dan lebih terperinci dari setiap bidangnya masing-masing.	
	c. Pelaksanaankerja	Pelaksanaaan dari program kerja sekolah sudah maksimal.	Program kerja sebaiknya diadakan evaluasi dan disesuaikan dengan kondisi sekolah yang ada agar dapat memberikan manfaat yang baik bagi pihak sekolah tersebut.
	d. Iklimkerjaantarpers onalia	Suasana di ruang guru atau pun lingkungankerjasudahbaik.	Kurangnyainteraksiantar guru yang satudengan yang lain karenaperbedaantempatkerja.
	e. Evaluasi program kerja	Evaluasidarisetiap program kerjasudahbaik.	Evaluasi program kerjaharusterusdilakukanuntu kbahanpertimbanganmelanjut kan program selanjutnya.
	f. Hasil yang dicapai		
	g. Program pengembangan		
	h. Aspek lain .....		

Klaten, 14 September 2015

Koordinator PPL,

Mahasiswa,

  
Nurhayati, S.Pd  
NBM. 957.653

  
Nuri Rizki Novitasari  
NIM. 12402244007

**OBSERVASI KONDISI SMK MUHAMMADIYAH 1 PRAMBANAN KLATEN**

No.	Aspek yang Diamati	Deskripsi Hasil Pengamatan	Keterangan
1.	Kondisi fisik sekolah	Lokasi sangat nyaman bagi proses KBM. Lokasinya pun sangat strategis dan mudah dijangkau.	Masih ada ruang kelas yang tidak ada korden pada setiap kelas sehingga sangat terganggu pada saat KBM berlangsung.
2.	Potensi Siswa	Disiplin terhadap peraturan sekolah yang berlaku. Banyak siswa yang berpotensi dalam lomba. Potensi dan minat belajar siswa cukup baik. Sebagian siswa memanfaatkan waktu belajar mereka dengan cukup baik, misalnya waktu istirahat digunakan sebagian siswa untuk membaca buku di perpustakaan. Siswa-siswi memiliki kedisiplinan dan kerapihan yang cukup baik.	Lebih ditingkatkan dalam bidang akademik dan non akademik agar menuju sekolah yang terbaik dan favorit.
3.	Potensi Guru	Guru-guru SMK Muhammadiyah 1 Prambanan-Klaten mempunyai potensi yang baik dan sangat berdedikasi di bidangnya. Dari segi kedisiplinan dan kerapihan, guru-guru sudah cukup baik.	Lebih ditingkatkan lagi agar potensi karyawan menjadi lebih baik.
4.	Potensi karyawan	Potensi karyawan sudah cukup baik dan bekerja sesuai dengan peraturan yang berlaku di sekolah dan disiplin dengan datang tepat waktu.	Lebih ditingkatkan lagi agar potensi karyawan menjadi lebih baik.
5.	Fasilitas KBM dan media	Ketersediaan fasilitas KBM sudah lengkap dan baik.	Perlu penambahan LCD/OHP untuk setiap kelas agar kegiatan belajar

			mengajar dapat berjalan dengan baik.
6.	Perpustakaan	Keadaan perpustakaan sangat baik dan lengkap. Ruang perpustakaan telah dilengkapi dengan koleksi buku menurut berbagai bidang.	Perlu penambahan koleksi buku-buku dan penggantian kartu pinjaman perpustakaan.
7	Laboratorium	Terdapat laboratorium komputer, TKJ, farmasi, dan mengetik manual administrasi perkantoran. Laboratorium terlihat baik dengan peralatan pendukung yang cukup.	Laboratorium komputer, farmasi, dan mengetik manual sudah difungsikan secara optimal.
8	Bimbingan konseling	Ada BK. Ruangnya tertata rapi serta ada guru konseling.	Bimbingan konseling sudah baik dan berjalan dengan semestinya.
9	Bimbingan belajar	Terdapat bimbingan belajar untuk kelas XII	Perlu adanya penambahan program bimbingan belajar.
10	Ekstrakurikuler	Ekstrakurikuler yang berjalan di ada HW, bulu tangkis, Basket, dan bahasa Inggris.	Sudah baik.
11	Organisasi dan fasilitas OSIS	Sudah berjalan dengan baik	Berjalan sesuai peraturan yang berlaku di sekolah.
12	Organisasi dan fasilitas UKS	Ruang uks jadi satu dengan ruang Tata Usaha dan hanya di batasi oleh lemari saja. Belum ada sekat agar siswa yang sedang sakit di UKS tidak terlihat dari luar.	Penambahan obat-obatan dan korden sebagai penutup.
13	Administrasi (karyawan, sekolah, dinding)	Berjalan sesuai masing-masing tugas sebagai karyawan yang bekerja di tata usaha.	Baik, terorganisir dengan baik.
14	Karya Tulis Ilmiah Remaja	Tidak adanya Karya Tulis Ilmiah Remaja yang diikuti oleh siswa.	Perlu diadakannya ekstrakurikuler KIR.

15	Karya Ilmiah oleh Guru	Belum adanya Karya Ilmiah oleh Guru pada SMK Muhammadiyah 1 Prambanan Klaten.	Perlu diadakannya Karya Ilmiah oleh Guru.
16	Koperasi siswa	Terdapat koperasi lengkap di samping itu bergabung pada kantin siswa. Peralatan sekolah tercukupi.	Koperasi sekolah perlu lebih dikembangkan.
17	Tempat ibadah	Tempat ibadah sudah tersedia dengan baik.	Sudah baik.
18	Kesehatan lingkungan	Kesehatan lingkungan SMK Muhammadiyah 1 Prambanan-klaten sangat baik.	Adanya banyak tanaman yang menambah keasrian sekolah.
19	Lain-lain	Terdapat gudang untuk penyimpanan peralatan olahraga, parkir, dan unit tata usaha.	Sudah teratur dengan baik.

**\*)Catatan : sebagai bahan penyusunan program kerja PPL**

Klaten, 14 September 2015

Koordinator PPL,



Nurhayati, S.Pd

NBM. 957.653

Mahasiswa,



Nuri Rizki Novitasari

NIM. 12402244007

# KISI-KISI SOAL ULANGAN

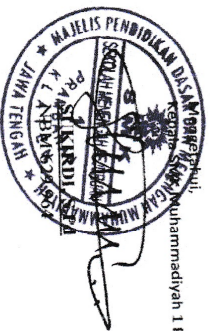
Satuan Pendidikan : SMK Muhammadiyah 1 Prambanan  
 Bidang Studi Keahlian : Bisnis Manajemen  
 Program Studi Keahlian : Administrasi  
 Kompetensi Keahlian : Administrasi Perkantoran  
 Mata Pelajaran/ Standar Kompetensi : Kompetensi Keahlian Administrasi Perkantoran /Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan  
 Kelas/ Semester : XI / Gasol  
 Tahun Pelajaran : 2015/2016

Jumlah Soal : 5  
 Bentuk Soal : Essay  
 Alokasi Waktu : 45 menit

No	Kompetensi Dasar	Indikator	Nomor Soal	Jenjang Kognitif	Tingkat Kesukaran	Bentuk Soal	Kunci Jawaban
1	Mendeskripsikan pelayanan prima	1. siswa mampu menjelaskan mengenai pelayanan prima	1	C2	Sd	Essay	Terlampir
		2. siswa mampu membedakan konsep dasar A3 dari pelayanan prima	2	C2	Sd	Essay	Terlampir
		3. siswa mampu menyebutkan macam kebutuhan pelanggan dari pendapat tokoh	3	C1	Sd	Essay	Terlampir
		4. siswa mampu mengerti manfaat pemenuhan kebutuhan pelanggan	4	C1	Md	Essay	Terlampir
		5. siswa mampu mengetahui cara penanganan keluhan pelanggan	5	C2	Md	Essay	Terlampir

Jenjang kognitif : C1 : Ingatan ; C2 : Pemahaman ; C3 : Aplikasi ; C4 : Analisa ; C5 : Sintesa ; C6 : Evaluasi.  
 Tingkat kesukaran : Md : Mudah ; Sd : Sedang ; Sk : Sukar

Prambanan, 05 September 2015  
 Mahasiswa PPL



Guru Pembimbing

*[Signature]*  
 Rumiati, SE.  
 NBM. 888.706

*[Signature]*  
 Nuri Rizki Novitasari  
 NIM 12402244007

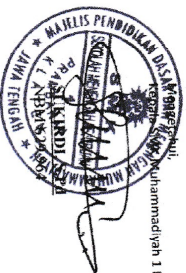


# PENETAPAN PROGRAM SEMESTER

Satuan Pendidikan  
 Bidang Studi Keahlian  
 Program Studi Keahlian  
 Kompetensi Keahlian  
 Mata Pelajaran/ Standar Kompetensi  
 Kelas/ Semester  
 Tahun Pelajaran  
 Waktu

: SMK Muhammadiyah 1 Prambanan  
 : Bisnis Manajemen  
 : Administrasi  
 : Administrasi Perkantoran  
 : Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan  
 : XI / Gasal  
 : 2015/2016  
 : 19 Jam

No	Kompetensi Dasar/Indikator	Alokasi Waktu	Juli					Agustus					September					Oktober					November					Desember				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Mendeskripsikan pelayanan prima	8 jam																														
	• kesempatan untuk mempertinggi kualitas pelayanan diidentifikasi dan diambil bila memungkinkan																															
	Ulangan Harian 1																															
2	Mengidentifikasi pelanggan dan kebutuhannya	11 jam																														
	• kebutuhan pelanggan diidentifikasi yang ada kaitannya dengan tujuan organisasi																															
	• pelanggan memiliki informasi tentang pilihan yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan bantuan yang diinginkan																															
	Ulangan Harian 2																															
	Jumlah	19 jam																														



Keputusan Kepala Sekolah

Guru Pembimbing

Rumiyah, SE  
 NBM. 888.706

Prambanan, 5 September 2015

Mahasiswi PPL

Nuri Rizki Novitasari  
 NIM. 12402244007





KALENDER PENDIDIKAN  
TAHUN PELAJARAN 2015/2016  
SMK MUHAMMADIYAH 1 PRAMBANAN KLATEN

BULAN	JULI 2015	AGUSTUS 2015	SEPTEMBER 2015	OKTOBER 2015
HARI	7	25	25	24
MINGGU				
SENIN				
SELASA				
RABU				
KAMIS				
JUM'AT				
SABTU				
9 - 11 : Hari Pertama Masuk				
13 - 16 : Libur Sebelum Idul Fitri				
17 - 18 : Libur Hari Raya Idul Fitri				
20 - 24 : Libur Setelah Idul Fitri				

BULAN	NOVEMBER 2015	DESEMBER 2015	JANUARI 2016	FEBRUARI 2016
HARI	23	7	24	24
MINGGU				
SENIN				
SELASA				
RABU				
KAMIS				
JUM'AT				
SABTU				
10 : Hari Pahlawan				
30 - 10 Des : Ulangan Akhir Semester Gasal				
11-18: Ulngn Sus.,Remidi & Persiapan Penyerahan Buku Lap. Hasil Belajar				
19 : Penyerahan Buku Lap. Hasil Belajar				
21-31: Libur Semester Gasal				
23: Maulid Nabi Muhammad SAW				
25-26: Libur Hari Natal				

BULAN	MARET 2016	APRIL 2016	MEI 2016	JUNI 2016
HARI	15	21	21	5
MINGGU				
SENIN				
SELASA				
RABU				
KAMIS				
JUM'AT				
SABTU				
9 : Hari Raya Nyepi				
7-14: Ulangan Tengah Semester				
17-29: Ujian Sekolah				
25 : Wafat Isa Al-Masih				

BULAN		JULI 2016				
HARI		12				
MINGGU		3	10	17	24	31
SENIN		4	18	25		
SELASA		5	12	19	26	
RABU		13	20	27		
KAMIS		14	21	28		
JUM'AT	1	15	22	29		
SABTU	2	9	16	23	30	

KETERANGAN :

- 

Masa Orientasi Peserta Didik Baru
- 

Libur Bulan Ramadhan, dan Sebelum/Sesudah
- 

Waktu Pembelajaran Efektif
- 

Libur Hari Raya Idul Fitri
- 

Ulangan Tengah Semester / UTS
- 

Jeda Tengah Semester Ganjil/ Genap
- 

Mengikuti Upacara Hari Besar Nasional
- 

Libur Hari Raya Idul Adha
- 

Libur Hari Minggu
- 

Ulangan Akhir Semester/ Ulangan Kenaikan Kelas
- 

Libur Umum
- 

Perkiraan Ujian Nasional
- 

Libur Semester Gasal
- 

Tahun Pelajaran 2016/ 2017
- 

Libur Semester Genap/Libur Akhir Tahun Pelajaran
- 

Ujian Sekolah
- 

Libur Hari Besar Keagamaan
- 

Penyerahan Buku Laporan Hasil Belajar/ Laporan Hasil Capaian Kompetensi

Ket :

Semester	Jumlah MBE
Gasal	19
Genap	19

Prambanan, 9 Juli 2015

